



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES Y HUMANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**“Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los
trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera. Arequipa,
2017”**

Presentada por las bachilleres:

Carolina Julia Herrera Macedo

Dafna Fiorella Leon Enriquez

Asesor:

Oscar Horacio Ramirez Lazo

AREQUIPA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi hija Luana por inspirarme todos los días y por enseñarme que en esta vida nada es imposible de lograr si es que todo lo que haces, lo haces con amor y pasión.

Carolina Julia Herrera Macedo

A mis padres, por su amor infinito.
A Rafaella, mi hija, por ser mi luz y mi más dulce motivo para seguir luchando y soñando en la vida.

Dafna Fiorella León Enríquez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por ser y seguir siendo
ese apoyo incondicional en mi vida, por haberme
brindado su tiempo e impulso para que esto
sea posible.

Carolina Julia Herrera Macedo

A mis padres; por su sacrificio y entrega para
que pueda conseguir mis sueños, por la confianza
brindada, por su apoyo incondicional, y por ser ejemplo
de lucha constante.

Dafna Fiorella León Enríquez

PENSAMIENTO

“Debemos obrar, no para ir contra el destino, sino para ir delante de él”.

Hebbel, Friedrich Christian

RESUMEN

Se investigó la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral en una empresa de extracción minera, con una muestra de 47 trabajadores de 18 años a más, bajo un estudio correlacional. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, para analizar los factores de riesgo se utilizó el cuestionario denominado “Factores psicosociales en el trabajo” y para evaluar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de satisfacción laboral SL – SPC”. Los resultados indican que existe una correlación alta negativa entre estas dos variables, indicando que, a mayor presencia de factores de riesgo, menor satisfacción laboral. Se concluyó que la empresa presenta factores de riesgo psicosocial lo que conlleva a que sí puede satisfacer a sus trabajadores de manera extrínseca mas no llega a satisfacerlos a nivel motivacional.

Palabras clave: factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral, trabajo, minería

ABSTRACT

The investigation's main focus was the influence of psychosocial risk factors on job satisfaction in a mining extraction company; with a sample of 47 workers who are 18 years or over, under a correlational study. The instruments used were two questionnaires, "Psychosocial factors at work" to analyze the risk factors, and the questionnaire "Scale of job satisfaction SL - SPC" was used to evaluate job satisfaction. The results indicate that there is a high negative correlation between these two variables, indicating that, the greater the presence of risk factors, the lower the job satisfaction. It was concluded that the company presents psychosocial risk factors which lead to them only being able to satisfy its workers in an extrinsic manner but does not satisfy them on a motivational level.

Keywords: psychosocial risk factors, job satisfaction, work, mining

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
PENSAMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS	2
2.1. PREGUNTA GENERAL	2
2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICAS	2
3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	4
3.1. OBJETIVO GENERAL	4
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. JUSTIFICACIÓN	5
4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	5
4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	6
4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	6
4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	6
5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	7
5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	7
5.3. DELIMITACIÓN MUESTRAL	7
6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	7

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA E HIPÓTESIS

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	14
2.1. MARCO CONCEPTUAL	14
2.1.1. CARGA DE TRABAJO	14
2.1.2. CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	14
2.1.3. CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA.....	15

2.1.4. EXIGENCIA LABORAL	15
2.1.5. FACTORES ORGANIZACIONALES PSICOSOCIALES	15
2.1.6. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	16
2.1.7. INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES	17
2.1.8. MINERÍA Y LA MINERÍA EN EL PERÚ.....	17
2.1.9. PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA.....	18
2.1.10. RIESGO PSICOSOCIAL	18
2.1.11. SALUD	19
2.1.12. SATISFACCIÓN LABORAL	19
2.1.13. SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA	20
2.1.14. SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA.....	20
2.1.15. SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	20
2.1.16. TRABAJO.....	20
3. MARCO TEÓRICO	21
3.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	21
3.1.1. HISTORIA DEL CONCEPTO	21
3.1.2. CONCEPTO	23
3.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	23
3.1.4. INDICADORES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ...	26
A. CONDICIONES DE LUGAR DE TRABAJO	26
B. CARGA DE TRABAJO	30
C. CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA.....	32
D. EXIGENCIA LABORAL	35
E. PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA.....	37
F. INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES	40
G. SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	43
3.1.5. RIESGOS PSICOSOCIALES	45
3.1.5.1. HISTORIA DEL CONCEPTO	45
3.1.5.2. CONCEPTO.....	45
3.1.5.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	46
3.1.5.4. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES	48
A. EL ESTRÉS LABORAL	48
B. VIOLENCIA	51
C. ACOSO LABORAL.....	53
D. ACOSO SEXUAL	54
E. INSEGURIDAD CONTRACTUAL	56
F. EL BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL	58
3.1.5.5. OTROS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	61
A. CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO Y EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA.....	61
B. TRABAJO EMOCIONAL	63
3.1.5.6. PREVENCIÓN	64

A. ESTRÉS LABORAL	65
B. VIOLENCIA	66
C. ACOSO LABORAL.....	68
D. ACOSO SEXUAL	70
E. INSEGURIDAD CONTRACTUAL	71
F. BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL.....	72
G. CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO Y EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA.....	74
H. TRABAJO EMOCIONAL	74
3.1.6. SATISFACCIÓN LABORAL	75
3.1.6.1. HISTORIA DEL CONCEPTO.....	75
3.1.6.2. CONCEPTO.....	80
3.1.6.3. TEORÍAS	80
A. TEORÍA DE LA HIGIENE MOTIVACIONAL (HERZBERG).....	80
B. TEORÍA DEL AJUSTE EN EL TRABAJO (DAWES)	82
C. TEORÍA DE LA DISCREPANCIA (LOCKE)	82
D. TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN POR FACETAS (LAWLER).....	82
E. TEORÍA DE LOS EVENTOS SITUACIONALES (QUARSTEIN)	83
F. TEORÍA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOCIAL (SCLAMINK)	84
3.1.6.4. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	84
A. SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	84
B. CONDICIONES DE TRABAJO	84
C. RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	85
D. BENEFICIOS ECONÓMICOS.....	86
3.1.6.5. NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL	86
3.1.7. ADMINISTRACIÓN Y SALUD OCUPACIONAL	87
3.1.7.1. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	88
3.1.7.2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	89
3.1.7.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	89
3.1.7.4. NORMAS OHSAS 18000.....	90
3.1.7.5. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD	91
3.1.8. ACTITUD.....	92
3.1.8.1. CONCEPTO.....	92
3.1.8.2. COMPONENTES	93
3.1.8.3. ACTITUD Y CONSISTENCIA	94
3.1.8.4. TEORÍA DE LA DISONANCIA COGNOSCITIVA.....	94
3.1.8.5. ACTITUD Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.....	95
4. HIPÓTESIS.....	96
4.1. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	96
4.2. HIPÓTESIS NULA	96

CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS

1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	97
2. ENFOQUE DEL ESTUDIO	101
3. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	101
4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	101
5. POBLACIÓN Y MUESTRA	101
6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	102
7. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO	105
8. PROCESO DE RECOLECCIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	106

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN RESULTADOS

1. INTRODUCCIÓN	109
2. FICHA TÉCNICA.....	110
3. ANÁLISIS DE DATOS.....	111
4. INTERPRETACIÓN DE LA CORRELACIÓN	134
4.1. CORRELACIÓN DE LA VARIABLE DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	134
4.2. CORRELACIÓN DE LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN LABORAL	137
4.3. CORRELACIÓN GENERAL POR DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	141
4.4. CORRELACIÓN GENERAL.....	146
5. DISCUSIÓN	147

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES	149
2. RECOMENDACIONES	153
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	156
ANEXOS	166

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº. 1: DESCRIPCIÓN DE FACTORES SEGÚN HERZBERG	81
TABLA Nº. 2: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL CON SUS DIMENSIONES, SUBINDICADORES Y ESCALAS CORRESPONDIENTES	97
TABLA Nº. 3: ESCALA DE LIKERT PARA CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	103
TABLA Nº. 4: TEORÍA MOTIVACIONAL Y ESCALA SP – SPC	103
TABLA Nº. 5: PREGUNTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS DE LA ESCALA SL – SPC	104
TABLA Nº. 6: PUNTUACIÓN DE ÍTEM POSITIVO O NEGATIVO DE LA ESCALA SL-SPSC	104
TABLA Nº. 7: ESCALA LIKERT ADAPTADA PARA EL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	105
TABLA Nº. 8: MUESTRA CLASIFICADA POR EDAD, ANTIGÜEDAD Y ÁREA DE TRABAJO	110
TABLA Nº. 9: VALORES GENERALES DE LA CORRELACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	141
TABLA Nº. 10: VALOR DE LA CORRELACIÓN GENERAL	146
TABLA Nº. 11: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS – FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	193
TABLA Nº. 12: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS – SATISFACCIÓN LABORAL	194

ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO Nº. 1: VARIABLE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	111
GRÁFICO Nº. 2: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.....	112
GRÁFICO Nº. 3: DIMENSIÓN CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	113
GRÁFICO Nº. 4: DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO.....	115
GRÁFICO Nº. 5: DIMENSIÓN CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA.....	117
GRÁFICO Nº. 6: DIMENSIÓN EXIGENCIAS LABORALES.....	119
GRÁFICO Nº. 7: DIMENSIÓN PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA	121
GRÁFICO Nº. 8: DIMENSIÓN INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES	123
GRÁFICO Nº. 9: DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN...	125
GRÁFICO Nº. 10: DIMENSIÓN CONDICIÓN DEL TRABAJO	126
GRÁFICO Nº. 11: DIMENSIÓN BENEFICIOS ECONÓMICOS	128
GRÁFICO Nº. 12: DIMENSIÓN SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA.....	130
GRÁFICO Nº. 13: DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	132

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones para poder mantenerse en pie bajo un contexto de constante cambio económico y social necesitan contar con empleados alineados a sus objetivos y que se encuentren en una condición de salud tanto física como psicológicamente estable.

Actualmente, se considera al trabajador como el elemento más importante de la organización, dado que de ellos depende que la empresa llegue a sus objetivos y, asimismo, que mantenga contento al cliente.

Es por estas razones que uno de los principales deberes de la alta gerencia es brindarles a todos sus colaboradores un ambiente laboral que se adecue a las necesidades mismas del puesto y que permita un correcto desarrollo del mismo, ya que en la actualidad los puestos requieren un alto nivel de concentración, de carga de trabajo y de responsabilidad.

Con los constantes cambios que hacen las organizaciones para mantenerse en el mercado obligan a sus trabajadores a experimentar una alta demanda de trabajo que los afecta de manera emocional y cognitiva, dando lugar a que estos problemas cobren interés público.

En Europa la primera encuesta sobre condiciones de trabajo fue realizada por la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo en doce países de la comunidad europea. Paoli, 1992 (como se citó Sáenz, 2016), como resultado principal se obtuvo que uno de cada tres trabajadores experimentaba un trabajo repetitivo y monótono. Uno de cada cuatro trabajadores trabaja en una postura incómoda, llegando a las conclusiones de que al menos 28% afirmó tener problemas derivados del estrés.

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT, 1997), los factores psicosociales están definidos como:

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto

al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”. (p. 1)

Como se mencionó anteriormente, los factores de riesgo psicosocial no solo influyen negativamente en el bienestar de los trabajadores sino en el correcto funcionamiento de las organizaciones, es de ahí la importancia de gestionarlos de manera correcta.

Para promover una cultura de prevención de riesgos laborales, en el Perú se encuentra la Ley N°. 29783 conocida como la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo. El reglamento de dicha ley (D.S. 005-2012-TR) señala en su artículo N°. 33 inciso “C”, que toda empresa debe tener un registro de monitoreo de agentes psicosociales. (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2016)

El objetivo de esta investigación es determinar como la presencia de factores de riesgo psicosocial influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.

La satisfacción laboral es un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (Locke, 1976, p. 82)

Hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral es la actitud que tienen las personas frente al funcionamiento de la organización y no representa su comportamiento en sí.

Entonces, para que una organización sea eficiente y exitosa, es necesario que las personas muestren una actitud favorable hacia el trabajo y la organización, (Chiavenato, 2009)

El Instituto de Ingenieros de Minas del Perú (IIMP, 2010), afirma que a pesar de que la minería en el país no sea la actividad que genere mayor empleo, es la que tiene un gran aporte al PBI peruano.

Esta investigación se realizó en el área de producción de una empresa de extracción minera, y como es de conocimiento, el mayor desarrollo minero en el Perú se lleva a cabo en las regiones sierra y alto andina, las cuales presentan condiciones que puedan afectar al desempeño y satisfacción laboral del trabajador.

La medición de los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral se puede conseguir a través de la percepción que tienen cada uno de los trabajadores mediante la realización de cuestionarios para captar un proceso no directamente observable. (Benavides, et. Al. 2002)

Dado estas condiciones a las que se ve expuesto el trabajador, la empresa debe tener una cultura organizacional que promueva prácticas y políticas en pro del beneficio y cuidado de la salud del trabajador.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los factores de riesgo psicosocial son las condiciones laborales en las cuales se desenvuelve el trabajador. Estos factores tienen diferentes dimensiones tales como el ambiente laboral, contenido de la tarea, carga de trabajo, etc.; las cuales pueden afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

La satisfacción laboral se puede definir como la actitud que presenta la persona hacia el trabajo. La satisfacción no solo abarca el trabajo en sí mismo, sino también la interacción con los compañeros, los beneficios que recibe del empleador, el ambiente laboral, etc.

Las empresas hoy en día se desenvuelven en un contexto donde el mercado y los cambios económicos, sociales y naturales se van dando constantemente, es por ello que su necesidad es tener a sus trabajadores aptos y con actitud positiva al trabajo, y para lograr ello deben de brindar un ambiente laboral estable y positivo en todas sus áreas. No obstante, se puede dar presencia de condiciones laborales adversas las cuales influyen en la satisfacción laboral.

En el ambiente laboral minero existe una alta rotación de trabajadores, sobre todo por parte de los obreros ya que estos están expuestos directamente a las condiciones reales del lugar de trabajo además que ellos son lo que experimentan la mayor carga y exigencia de trabajo a nivel físico. Según un estudio realizado por Ipsos Apoyo en el año 2013, el Perú es uno de los países con mayor tasa de rotación de personal en América Latina, teniendo un 15% cuando la tasa ideal anual sería de un 7%.

Así mismo aquellos trabajadores del sector minero suelen experimentar una satisfacción laboral menor a los trabajadores de otros rubros, ya que, estos pueden tener una buena remuneración salarial superior al promedio nacional

(IIMP, 2010) y se ven afectados otros ámbitos de su vida a nivel personal, social y familiar.

Como lo dice un estudio realizado por Rojas (2012), los trabajadores del sector minero para estar satisfechos con su vida necesitan un equilibrio en tres necesidades latentes las cuales son la superación familiar, la superación personal y la necesidad de tener una buena relación con los demás; asimismo encuentra que los ingresos económicos percibidos por estos facilitan el cumplimiento de estas necesidades pero que aun así no logran encontrar ese equilibrio deseado en la superación familiar ni personal pero si en la necesidad de tener una buena relación con los demás.

2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

2.1. Pregunta general

¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?

2.2. Preguntas específicas

Con respecto a los factores de riesgo psicosocial:

- a. ¿Cuál es la condición del lugar de trabajo de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?
- b. ¿Cuál es el nivel de carga laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?
- c. ¿Cómo es el contenido y las características de la tarea de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?

- d. ¿Cuál es el nivel de exigencia laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?
- e. ¿Cuál es el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?
- f. ¿Cuál es el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales, de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?
- g. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en base a la remuneración percibida por los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?

Con respecto a la satisfacción laboral:

- h. ¿Cuál es la condición del trabajo del área de producción de una empresa de extracción minera?
- i. ¿Cómo son los beneficios económicos de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?
- j. ¿Qué significado tiene la tarea para los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?
- k. ¿Qué reconocimiento personal y/o social tienen los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera?

3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Determinar cómo influye la presencia de factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera en Arequipa, 2017.

3.2. Objetivos específicos

Con respecto a los factores de riesgo psicosocial:

- a. Determinar cuál es la condición del lugar de trabajo de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.
- b. Identificar cuál es el nivel de carga laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.
- c. Identificar cuál es el contenido y las características de la tarea de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.
- d. Identificar cuál es el nivel de exigencia laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.
- e. Determinar cuál es el papel laboral y las oportunidades de desarrollo de la carrera de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.
- f. Determinar cuál es el nivel de interacción social en base a los aspectos organizacionales de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.

- g. Determinar cuál es el nivel de satisfacción en base a la remuneración percibida de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.

Con respecto a la satisfacción laboral:

- i. Determinar cuál es la condición del trabajo del área de producción de una empresa de extracción minera.
- j. Determinar cómo son los beneficios económicos que tienen los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.
- k. Identificar qué significado tiene la tarea para los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.
- l. Identificar qué reconocimiento personal y/o social tienen los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1. Justificación Teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de profundizar el conocimiento de los factores de riesgo psicosocial que afectan al trabajador en su centro laboral. De acuerdo a la Ley N°. 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Decreto Supremo N°. 005-TR 2012, se dispuso promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Ministerio de Trabajo (2016)

4.2. Justificación Práctica

Esta investigación tiene como propósito identificar aquellos factores de riesgo que realmente existen en la organización, y desarrollar un diagnóstico, para que los directivos de la empresa desarrollen políticas y prácticas de mejora de las condiciones laborales en el centro de trabajo, ya que la empresa tiene como objetivo conseguir la certificación Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo como se propone en las OHSAS 18001.

4.3. Justificación Metodológica

En este estudio se pretende aplicar los instrumentos utilizados en las siguientes investigaciones: “Análisis factorial exploratorio del Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo en Perú” realizado por Manuel Pando, Walter Varillas, Carolina Aranda y Fernanda Elizalde; y “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” realizado por Ronald Alfaro, Sara Leyton, Antonio Meza, Ivonne Sáenz, con el objetivo de validarlos en el entorno socioeconómico y laboral de la ciudad de Arequipa.

4.4. Justificación Social

Esta investigación tiene el propósito de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del área de producción de la empresa de extracción minera, para que ellos se vean beneficiados y su bienestar redunde en su salud, sus relaciones familiares y laborales y en el clima organizacional de la empresa. Además, se pretende que esta investigación sirva como base y ejemplo para que otras empresas sean conscientes de la existencia de estos factores y brinden mejores condiciones laborales a sus colaboradores.

5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Delimitación Espacial

La investigación se desarrollará en el área de producción de la empresa de extracción minera en el distrito de Callalli en la provincia de Chivay, en el departamento de Arequipa, Perú.

5.2. Delimitación Temporal

La investigación es coyuntural y se realizará entre los meses de setiembre del 2017 a mayo del 2018.

5.3. Delimitación Muestral

El muestreo es no probabilístico por conveniencia. Por lo que la muestra está conformada por todos los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.

6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es viable porque las tesisistas cuentan con el tiempo necesario, los recursos económicos para realizar la investigación y además cuentan con acceso a la información.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA E HIPÓTESIS

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se encontraron estudios tanto nacionales como internacionales. A continuación, se hablará brevemente de los estudios nacionales y luego de los internacionales.

- Los estudiantes de Magister en Administración estratégica de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú; Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano e Ivonne Sáenz Torres; desarrollaron el estudio “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” en el cual el propósito y objetivo general es “aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos”. (Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz, 2012, p. 19)

Este estudio es de tipo no experimental transaccional descriptivo y correlacional. La población que se eligió para el estudio son aquellos trabajadores que laboran de manera dependiente en tres Municipalidades de Lima y Callao; siendo en total 3179 trabajadores entre hombres y mujeres.

Se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de opiniones SL-SPC” elaborado y validado por Sonia Palma en el año 2005.

Entre los principales resultados se encontró que existe un nivel promedio de satisfacción laboral en los trabajadores de las tres municipalidades lo cual se refleja en que tienen una buena disposición laboral y están conformes con su sueldo. Además, se encontró que la satisfacción laboral varía según la jerarquía que ocupa el trabajador.

- Las estudiantes de Psicología de la Universidad Católica de Santa María de la ciudad de Arequipa; Carolina Barreda Berrios y Carla Guzmán Palacios; desarrollaron el estudio “Factores de riesgo Psicosocial y productividad del área de producción de empresa industrial de Arequipa”, en el cual el objetivo principal es “identificar la relación que existe entre la presencia de factores de riesgo psicosocial y productividad de la empresa”. (Barreda y Guzman, 2017, p. 3)

Este estudio es de tipo correlacional y uso como instrumento a la “Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, desarrollado por el Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana Subcentro de Seguridad social y Riesgos Profesionales para evaluar a los factores psicosociales de riesgo; y para evaluar la productividad utilizó un sistema desarrollado exclusivamente por la empresa del estudio denominado ATLAS.

La investigación se realizó sobre el total de la población, 51 personas entre 18 y 63 años de edad. Al igual que en otras investigaciones se tuvo que contar con la autorización de los trabajadores para poder realizar la investigación.

Entre los principales resultados se encontró que los niveles de producción son menores en aquellos trabajadores que tienen un riesgo muy alto, pero a pesar de eso la investigación concluye que no se encontró una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

- Las estudiantes de Psicología de la Universidad Católica de Santa María de la ciudad Arequipa; María Belén Córdova Lucioni y Windoly Fanny Sana Tomateo; desarrollaron la investigación denominada “Riesgos Psicosociales en el trabajo y satisfacción familiar en una empresa manufacturera de Arequipa”, en la cual el objetivo principal es “determinar si existe una relación entre las dimensiones de riesgo psicosocial y satisfacción familiar en los trabajadores de una empresa Manufacturera de Arequipa”. (Córdova y Sana, 2016, p. 14)

Este estudio es de tipo correccional e hizo uso de la técnica de la encuesta dividida en dos partes; una para medir el riesgo psicosocial y la otra para medir el nivel de satisfacción familiar. Primero para medir el riesgo psicosocial hicieron uso del instrumento conocido como “Cuestionario Psicosocial de Copenhague- ISTAS21” adaptado en el año 2003 y segundo para medir la satisfacción usaron el “FACES III OSLO Escala de Evaluación de la Cohesión y la adaptabilidad familiar”.

La población de la investigación está comprendida por 1000 personas y su muestra no probabilista es de 305 trabajadores entre hombres y mujeres.

Al final de la investigación se pudo concluir que no existe una correlación significativa entre las dimensiones de riesgo psicosocial y la satisfacción familiar en los trabajadores.

- Los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de la ciudad de Bogotá; Yury Aliethe Moreno Galarza y Javier Salcedo Martínez; desarrollaron el estudio denominado “Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial y el Nivel de estrés de los funcionarios en el área de esmalte de la empresa Industria de Electrodomésticos S.A – ABBA”, en el cual el objetivo principal es “identificar y evaluar los riesgos psicosociales en 45 obreros que laboran en la compañía ABBA área de esmalte y establecer el nivel de estrés de los funcionarios del área”. (Moreno y Salcedo, 2016, p. 12)

La población está compuesta por 45 trabajadores entre ellos 34 hombres y 11 mujeres. Se aplicó el instrumento “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial”, desarrollado por el Ministerio de la Protección Social, dos de ellos en sus formas A y B para los riesgos intralaborales y el otro para evaluar los riesgos extralaborales. Además, otro cuestionario para evaluar el nivel de estrés laboral.

Se concluyó que existe un nivel de estrés medio en el personal operativo y un nivel de estrés alto en cargos de jefatura presentando estos un mayor número de factores de riesgo sobre todo en las dimensiones de liderazgo y carga de trabajo.

- Los estudiantes de la Universidad de Carabobo de la ciudad de Maracay; Elisa Ansoleaga Moreno y Juan Pablo Toro desarrollaron un estudio denominado “Factores Psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera”; en el cual el objetivo principal es “determinar si existen o no diferencias de riesgo de sufrir sintomatología depresiva según el nivel de exposición al riesgo psicosocial en el trabajo”. (Ansoleaga y Toro, 2010, p. 9)

Esta es una investigación de tipo transversal, descriptivo y asociativo de carácter exploratorio con una muestra de 303 trabajadores de una empresa minera elegidos de manera aleatoria, el 95% de estos son varones; la mitad de la muestra tiene un rango de edad entre 49 y 64 años. Esta investigación sigue la forma de las demás investigaciones al usar la aprobación del comité de ética de la institución responsable para poder levantar la información.

Como instrumento se aplicó la adaptación del cuestionario EQCOTESST, usando las escalas de “demanda psicológica, control en el trabajo, desbalance esfuerzo recompensa, de distrés, consumo de medicamentos y sintomatología depresiva que corresponden a dos preguntas de diagnóstico particularmente a la pérdida de interés por las actividades realizadas y al sentimiento constante de tristeza”. (Ansoleaga y Toro, 2010, p. 9)

Entre los resultados más importantes se encontró que, aquellos trabajadores con un alto nivel de estrés tienen una alta probabilidad de caer en depresión que aquellos que tienen un nivel bajo de estrés, así mismo aquellos que consumen psicotrópicos tienen mayor riesgo de sufrir depresión de aquellos que no lo consumen.

- En el estudio denominado “Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería” elaborado por Paola Gómez Rojas, Julia Hernández Guerrero y María Doris Méndez Campos, para la Revista Ciencia y Trabajo, se tuvo como objetivo principal “identificar la relación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile”. (Gómez, Hernández, y Méndez, 2014, p. 9)

Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario “SUSES/ISTAS 21”, que es una adaptación a la población chilena y el cuestionario de “Satisfacción Laboral S20/23”. Con el primero se evaluó los riesgos psicosociales en el trabajo basados en la teoría general del estrés y con el segundo se evaluaron los niveles de satisfacción laboral. Estos fueron aplicados en una muestra no probabilística de 100 trabajadores; donde un 95.9% son hombres y el restante mujeres. Un 35% de estos se encuentra en un rango de edad entre 25-36 años, un 28% entre 36 y 45 años, un 12% entre 46 y 55 años y por último un 23% son menores de 26 años.

Esta investigación es de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transversal. Para poder realizar la investigación, el gerente de la empresa y el jefe de prevención de riesgos tuvieron que firmar la carta de solicitud, en la cual se especifica la confidencialidad de la misma.

La investigación logró concordar con publicaciones encontradas, en que “los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral en contextos organizacionales en que las condiciones psicosociales, de seguridad y medio ambiente laboral y físico, implican riesgo para la salud de los trabajadores”, como en la minería. (Gómez, Hernández, y Méndez, 2014, p. 15)

- En el estudio colombiano realizado por Luz Karine Jiménez Ruiz denominado “Factores de Riesgo Psicolaboral en el sector minero”, para la revista Tesis Psicológica se tuvo como objetivo principal:

“Identificar los factores laborales de riesgo psicosocial intralaboral en una empresa multinacional que explota actualmente carbón mineral en el Departamento del Cesar, para tal fin se realiza un estudio descriptivo-transversal con la utilización de la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” avalado por el Ministerio de la Protección social, en 26 operadores de camión minero”. (Jiménez, 2015, p. 117); dichos trabajadores fueron escogidos de manera no probabilística.

Fue necesario que los trabajadores firmaran un consentimiento informado ya que esta investigación se basó en la resolución N°. 2646 de 2008 en cuanto al código de ética para los profesionales de salud ocupacional y para los psicólogos. La información recopilada es de carácter confidencial.

Para la investigación se consideró como indicadores de la variable factores psicosociales intralaborales a la: demanda de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo, relacionales sociales en el trabajo y recompensa.

Para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales se utilizó el instrumento conocido como “la batería de instrumentos”, únicamente la Forma B, el “único avalado y estandarizado por el Ministerio de Protección Social en Colombia”. (Jiménez, 2015, p. 122)

Se pudo concluir que los factores de riesgo psicosocial se dan en el dominio de control de carga laboral, entre otros así mismo el ambiente físico tiene una alta incidencia, ya que determinan la productividad, la eficiencia, la precisión, la fatiga o el tedio de los empleados,

2. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Carga de trabajo

De acuerdo a la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM 2013), la carga de trabajo “es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”. (p. 12)

Como se menciona anteriormente, esta carga de trabajo puede ser física o mental. Según la CROEM (2013), la carga física es el “el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral” (p. 13) y la carga mental es “el nivel de actividad intelectual necesario para desarrollar el trabajo”. (p.16)

La carga a la que se encuentra sometido un trabajador no debe ser excesiva ni tampoco debe ser relativamente escasa, porque ésta puede generar un riesgo: al ser excesiva, afecta directamente a la salud del trabajador; y al no ser la suficiente, el trabajador puede sentirse no útil y que no es tomado en cuenta generando así un riesgo aún mayor.

2.1.2. Condiciones del lugar de trabajo

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2018), esto se refiere “al emplazamiento, al diseño, la estructura material y los elementos que componen los edificios son factores que condicionan la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras. Como tales, deben ser gestionados preventivamente”. (párr. 1)

El lugar donde el trabajador desempeña sus funciones varía según la actividad que se realiza y cada lugar debe estar adaptado según las necesidades de la misma.

2.1.3. Contenido y características de la tarea

Según la Unión General de Trabajadores UGT (2012), este se refiere “al grado en el que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a sus necesidades y expectativas y permiten su desarrollo personal y psicológico”. (p. 1)

Podría darse el caso de que estas tareas no activen el desarrollo de nuevas capacidades por parte del trabajador, o que estas superen el nivel de capacidad del mismo, para lo que resulta necesario que el trabajador tenga claro lo que la empresa espera del mismo y viceversa.

2.1.4. Exigencia laboral

Según Noriega (1989), se define como “las necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan y de las formas de organización y división técnica del trabajo en un centro laboral”. (p. 6)

Desde esta perspectiva se entiende que la exigencia laboral supera al trabajador cuando este se ve imposibilitado y no puede seguir el ritmo que pone la empresa.

2.1.5. Factores organizacionales psicosociales

Los factores psicosociales se encuentran presentes en todo tipo de organización y son aquellos factores que provienen de la forma de gestionar de la empresa, los cuales pueden ser negativos o positivos. (Moreno y Báez, 2010)

Se podría decir que estos son positivos cuando se experimenta un buen clima laboral en la empresa, cuando existe la posibilidad de desarrollo personal y profesional para los colaboradores de la empresa

y cuando existe una comunicación de forma horizontal y de forma efectiva entre todos los miembros.

Se podría decir que estos son negativos cuando en la organización el trabajador no se encuentra motivado ni en confianza a la hora de trabajar, cuando no hay un equilibrio entre las aspiraciones del trabajador con las oportunidades que brinda la empresa y cuando el ambiente laboral no está de acuerdo con las expectativas ni necesidades de su personal. (Asociación Chilena de Seguridad, ACHS, 2013)

Según Astudillo (2014), los factores psicosociales son “elementos dinámicos y complejos, fundados en las interacciones del trabajo y determinados por las condiciones del medio del trabajo a nivel físico y social”. (p. 1)

Los factores psicosociales no representan un riesgo laboral en sí, pero si se dependen de la forma en la que el trabajador se adapta a la organización y a los cambios de esta.

2.1.6. Factores de riesgo psicosocial

Según la Organización Internacional del trabajo (OIT, 1986), los factores psicosociales están definidos como:

“Los factores de riesgo psicosocial consisten en la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo.” (p.3)

2.1.7. Interacción social y aspectos organizacionales

A continuación, para poder entender de manera adecuada el concepto de interacción social y aspectos organizacionales revisaremos lo dicho por Rizo (2006):

“La interacción es siempre comunicación con otro distinto a uno mismo, y es mediante este proceso que los sujetos sociales adquieren capacidad reflexiva para verse a sí mismos —desde el enfoque psicosocial— y para instituir o dar forma y sentido a la realidad social que los rodea —desde el enfoque de la sociología fenomenológica”. (p. 60)

Se entiende por aspectos organizacionales a las necesidades y objetivos de la empresa, así como todos los pasos o fases para llegar a ellos, las políticas y las restricciones que se tienen que respetar y quienes son los responsables de cada proceso. (Rizo, 2006)

El objetivo de la interacción social es la comunicación entre los trabajadores la cual debe darse de forma efectiva para que haya un correcto cumplimiento de los aspectos organizacionales.

2.1.8. Minería y la Minería en el Perú

El IIMP (2010), define a la minería como:

“Aquellas acciones conducentes al evidenciar indicios de mineralización que buscan demostrar dimensiones, características, reservas y valores del área de interés geológico. Las etapas que implica son: exploración (cateo y prospección), construcción, producción, beneficio, comercialización y operación paralizada y cierre”. (p. 15)

En el Perú la minería no es la actividad que genera mayor empleo, pero si tiene un gran aporte económico generando para el 2008 un crecimiento del PBI-Minero del 7.27%, además es el sector con mayor ingreso de divisas debido a que es el principal exportador generando un récord histórico de \$18657 millones de dólares americanos. (IIMP, 2010)

2.1.9. Papel laboral y desarrollo de la carrera

Según García (2005), se entiende por un “proceso formalizado y secuencial que se concentra en la planeación de la carrera futura de los empleados, que tienen potencial para ocupar cargos más elevados dentro de la organización”. (p.4)

Se refiere a cuál es el rol que tiene el trabajador en la empresa, así como la posibilidad que le brinda para poder crecer o hacer una línea de carrera.

2.1.10. Riesgo psicosocial

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA, 2018) estos:

“Se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión”. (párr. 3)

Es importante diferenciar que los riesgos psicosociales a diferencia de los factores de riesgo psicosocial no son condiciones organizacionales sino hechos o situaciones, cuyo efecto puede variar según cada trabajador pero estos sí afectan directamente la salud mental, social y física del mismo. (Moreno y Báez, 2010)

2.1.11. Salud

La definición más importante que se tiene de “salud” y que ha sido adoptada por casi todos los países es la que dio La Organización mundial de la salud, OMS en el año 1948, la cual nos dice que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (como se citó en OMS, 1948, p. 100)

La salud es un fenómeno social, una cosa que se puede cuantificar y que se puede medir estadísticamente pero que tiene un alto grado de complejidad. (Alcántara, 2018)

Como lo dice Briceño-Leon (2000), “la salud es una síntesis; es la síntesis de una multiplicidad de procesos, de lo que acontece con la biología del cuerpo, con el ambiente que nos rodea, con las relaciones sociales, con la política y la economía internacional”. (p. 15)

A pesar de que la definición de salud esté condicionada por la época histórica y la sociedad en la que se estudia, no se puede negar que este es un factor relevante en el bienestar del colaborador y que está estrechamente relacionado con su desempeño laboral.

2.1.12. Satisfacción laboral

Locke (1976), define la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (p. 82)

Las características personales y las características del propio trabajo determinan la reacción del trabajador frente a lo que realmente tiene y lo que espera generando así por parte de él una respuesta positiva o negativa. (INSHT, 1995)

2.1.13. Satisfacción laboral extrínseca

Como nos dice Hannoun (2011), basada en la teoría de Herzberg aquellos factores extrínsecos se refieren “a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.” (p. 29); estos no pueden determinar la satisfacción laboral, pero si son capaces de evitar la insatisfacción laboral.

2.1.14. Satisfacción laboral intrínseca

Como nos dice Hannoun (2011), basado en la teoría de Herzberg aquellos factores intrínsecos “son aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.”. (p.29) y que estos los responsables de generar la satisfacción laboral.

2.1.15. Satisfacción con la remuneración

Pujol y Osorio (2004), nos dicen que son esto se busca “aumentar la efectividad de la retribución como herramienta para atraer, retener, motivar, comunicar objetivos, orientaciones estratégicas y valores corporativos, e incrementar la satisfacción de los empleados con respecto al salario reduciendo la conflictividad laboral”. (p. 74)

2.1.16. Trabajo

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), el trabajo es ese “conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”. (párr. 1)

Las personas deben buscar tener no solo un trabajo si no un trabajo decente, según la OIT (2004), este concepto fue introducido por primera vez por Juan Somavia en el año 1999 definiéndolo como “lo

que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno”.

Las personas no deben solo conformarse con un trabajo que les brinde una buena remuneración salarial si no que deben procurar tener un trabajo que esté de acuerdo con sus ideales de vida y sobre todo con sus valores; que no vaya en contra de lo que sienten y de lo que son y sobre todo que este pueda aportar siempre algo positivo para el desarrollo del mundo.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Factores de Riesgo Psicosocial

3.1.1. Historia del Concepto

Uno de los primeros documentos en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo, se ha denominado como “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”. (OIT, 1984)

Luego la OIT en el año 1986 publica, “los factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención” en la cual propone como definición de estos:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten, por una parte en la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo”. (OIT, 1986, p. 3).

Luego en el año 1988, la OMS coordinada por Kalimo, El- Batawi y Cooper exponen que “los factores psicosociales pueden clasificarse en dos categorías principales: los que tienen efectos negativos en la salud y los que pueden contribuir positivamente al bienestar de los trabajadores”. (Kalimo, El-Batawi, y Cooper, 1988, p. 15)

En 1997 estos se definieron como:

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajador”. (Pérez, Nogareda, Daza, y Sancho, 2010, p. 9)

En el año 2001 estos son definidos “como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”. (Carayon, Haims, y Yanh, 2001, p. 115)

Cox y Griffiths (2005), lo definen como “los aspectos del diseño y la gestión del trabajo, y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial para causar daño psicológico o físico”. (p. 7)

Para el caso de Perú son escasas las publicaciones referentes al estudio de factores psicosociales, pero se puede mencionar el uso del Instrumento ISTAS 21 desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral de España para la evaluación de los mismos. (Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde, 2016)

3.1.2. Concepto

Los factores de riesgo psicosocial son denominados como las condiciones laborales en las que se desenvuelve el trabajador, es decir las condiciones que el empleador le otorga al empleado.

El ambiente laboral de los trabajadores se puede ver afectado por ciertas condiciones que generan situaciones adversas para su integridad; es por esto que estos fueron definidos como “aquellos factores con probabilidad de afectar negativamente la salud y bienestar del trabajador”. (Benavides, et al., 2002, p. 223)

Dado que los trabajadores día a día están expuestos a diferentes tipos de riesgos tales como químicos o físicos vemos que “los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud”. (Moreno y Báez, 2010, p. 8)

3.1.3. Características de los Factores Psicosociales de Riesgo

En el año 2010 Moreno y Báez definieron las características de los factores de psicosociales de riesgo, las cuales son:

- Se extienden en el espacio y tiempo
- Dificultad de objetivación
- Afectan a los otros riesgos
- Tienen escasa cobertura legal
- Están moderados por otros factores
- Dificultad de intervención

A continuación, se pasará a definir cada una:

a. Se extienden en el espacio y el tiempo

Los factores de riesgo pueden ocurrir en cualquier área de trabajo, ambiente o en un momento imprevisto, según Rick y Brinner (2000), “una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en ningún momento especial”. (p. 13)

b. Dificultad de objetivación

A diferencia de factores de riesgo como los físicos o químicos; “el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida”. (Moreno y Báez, 2010, p. 13). Según la OIT (1986), los factores de riesgo psicosocial están basados en percepciones y experiencias.

c. Afectan a los otros riesgos

El hombre al ser una unidad compuesta por alma, cuerpo y mente, y al afectarse alguno de estos, afecta de manera global a todo su ser. Para el caso de las empresas “el trabajador es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona”. (Moreno y Báez, 2010, p. 14). Por ejemplo, el trabajador al sufrir mucho estrés su cuerpo deja de funcionar de la misma manera, “este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo, cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, higiene y de ergonomía” (Moreno y Báez, 2010, p. 14); y viceversa.

d. Tienen escasa cobertura legal

En las leyes sobre la seguridad del trabajador, los riesgos psicosociales han recibido un tratamiento legal, no siendo el caso de los factores de riesgo psicosocial.

“El desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, trabajadores y para la misma inspección del estado”. (Moreno y Báez, 2010, p. 14)

e. Están moderados por otros factores.

Los trabajadores no solo ven afectados por las condiciones en las que se encuentran expuestos en su día a día laboral; ya que los “factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales”. (Buunk, De Jonge, Ybema, y De Wolff, 1998; Quick, Quick, Nelson, y Hurrell, 1997) (p. 15)

“La carga de trabajo, el conflicto de rol y la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre la población de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación del logro”. (Moreno y Báez, 2010, p. 15)

f. Dificultad de intervención

A diferencia de los riesgos psicosociales, como el ergonómico o químicos, los factores de riesgo psicosocial son complicados a la hora de detectar y medir ya que “por su naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales que están íntimamente entrelazadas al diseño y concepción global de la

empresa”. (Moreno y Báez, 2010, p. 15) Es por esta razón, que su intervención puede traer consigo resultados no esperados en periodos de tiempo prolongados y no estimados.

3.1.4. Indicadores de los Factores de riesgo psicosocial

Estos fueron desarrollados por la Dra. Pando y la Dra. Aranda:

A. Condiciones del lugar de trabajo

Se refiere al diseño, espacios, materiales utilizados y elementos que componen el lugar, dependiendo de la labor que se va a desarrollar, los cuales condicionan la salud, seguridad y bienestar del trabajador, y por ende se debe desarrollar planes preventivos para mantener y mejorar la salud.

A continuación, se describen las condiciones de trabajo que influyen en el trabajador:

- **Ruido**

El ruido constituye un contaminante que está presente en el ambiente y medio ocupacional, definido como un sonido desagradable.

El ruido, comprendido desde el punto de vista ocupacional, afecta en su mayoría a los trabajadores en minería, construcción y manufactura. Es controlado por equipos de protección personal y a su vez por sistemas de vigilancia médica. (Moreno y Báez, 2010)

Según la OMS, el sonido se mide en decibeles, la cual va en una escala sonora desde 0dB hasta un máximo de 160dB. Se ha establecido que un nivel de ruido entre los 45dB y los

55 DB ya genera molestia en la persona. Una persona puede perder su capacidad sonora de una forma gradual y permanente si está expuesta a más de 85dB.

Existen síntomas que muestran cuando un sonido o ruido le hace mal a la persona como el zumbido, nerviosismo o expresarse por medio de gritos, obligándose a comunicarse de esa manera. (Peiró, 1993)

- Iluminación

“La luminancia es el brillo fotométrico, magnitud que expresa el brillo que emiten las fuentes de luz y así se determina la sensación visual que producen esos objetos. La luminancia se puede expresar con candelas/m²”. (García, 2009, p. 6)

Guerrero, Cañedo y Rubio (2006), consideran que:

“La luminosidad en el área de trabajo, el color de las paredes y del techo, la ubicación de las ventanas e ingresos de luz del exterior de la oficina. El color de las paredes influye psicológicamente porque interviene en los estados de ánimo”. (párr. 8)

- Temperatura

Se refiere al nivel de temperatura correcto que debe tener el espacio de trabajo, donde el trabajador desempeña sus funciones, el cual debe ser el más idóneo para la actividad que se realiza. Según la Estrategia Internacional para la Reducción de los Desastres de las Naciones Unidas, en una oficina la temperatura ideal es entre 17 y 27°C y para trabajos ligeros la temperatura ideal es entre 14 y 25°C.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando afecta directamente a la salud del trabajador.

- Higiene del área

Higiene del área hace referencia a: “la limpieza y espacios ordenados, de acuerdo a la labor que cada uno desempeña. Se puede mencionar la metodología de 5’s, que permite lograr lugares de trabajo más ordenados y más limpios, eliminando tiempos y espacios muertos.” Esta metodología fue desarrollada por Toyota en el año 1960. (Sacristán, 2005, p. 17)

- Exposición a polvos, solventes o vapores

Existen diversas actividades en minería que emiten gases, polvos, y a su vez el trabajador trabaja con productos químicos que dañan la salud de la persona. Estos polvos o gases son considerados como un riesgo alto en el trabajador, generando enfermedades respiratorias, oculares, dérmicas y pueden perjudicar a su vez al sistema nervioso.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando conlleva intoxicaciones e irritaciones en la piel. (Solvents, 1990)

- Exposición de microbios, hongos, insectos o roedores

Situación en la que el ambiente o el espacio de trabajo pueden estar contaminados o invadidos por cualquiera de estos 4 agentes.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando afecta la salud del trabajador.

- Espacio adecuado

Se refiere al espacio fijo donde el trabajador desempeña sus funciones; el lugar de trabajo debe estar diseñado de acuerdo a las necesidades del puesto; lo que quiere decir que debe de tener el tamaño y la decoración correcta para el desarrollo del mismo. (“empleo”, 2013)

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando afecta el rendimiento y el bienestar del trabajador.

- Hacinamiento

Tener un espacio limitado tiene repercusiones en la persona. Se presenta sobre estimulación sensorial debido a los ruidos y porque al encontrarse en un espacio reducido recibe sobrecarga de información, lo cual genera una caída en sus niveles de concentración, memoria, aprendizaje.

El hacinamiento también puede provocar irritabilidad, distanciamiento con todo el personal, dado que no tienen control sobre su espacio privado. (Pinto y Campos, 2014)

- Equipo y materiales necesarios

Según la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, 2010), el EPP o Equipo de protección de personal “está diseñado para proteger a los empleados en el lugar de trabajo de lesiones o enfermedades serias que puedan resultar del contacto con peligros químicos, radiológicos, físicos, eléctricos, mecánicos u otros”. (p. 1)

Según los requerimientos y la naturaleza del puesto el uso de estos materiales es de carácter obligatorio.

De igual manera en el artículo N°. 60 de ley N°. 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, se encuentra estipulado que: “El empleador proporciona a sus trabajadores equipos de protección personal adecuados, según el tipo de trabajo y riesgos específicos presentes en el desempeño de sus funciones, cuando no se puedan eliminar en su origen los riesgos”. (p. 17)

Es una situación en la que tanto el empleador y el trabajador están comprometidos con la protección del mismo al ofrecerle los materiales y equipos necesarios, así como la pronta detección de un riesgo inminente.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador no hace un uso adecuado de estos y se expone de manera directa a un riesgo que puede afectar su salud o cuando el empleador no provee de los equipos en manera oportuna o cuando estos no son de la calidad esperada.

B. Carga de trabajo

A continuación, se describe cual es la carga de trabajo que influye en el trabajador:

- Exceso de actividades de la jornada

Se refiere a la cantidad de trabajo que tiene que realizar el trabajador en una jornada laboral.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el tiempo que dispone el trabajador no es suficiente para cumplir con todas las actividades propuestas, obligándolo a trabajar de corrido y sin descansos, bajo presión y hasta trabajar tiempo extra.

- Demanda laboral no corresponde a nivel de conocimientos y habilidades

Se refiere a la situación en la que las exigencias hacia el trabajador implican un proceso mental superior a sus capacidades.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador expresa desanimo o frustración por no poder cumplir con lo exigido.

- Jornada de trabajo mayor a 8 horas diarias

De acuerdo a Gestión (2014), la constitución política del Perú establece que una jornada de trabajo debe tener como máximo 8 horas diarias o 48 horas a la semana. En esta situación el trabajador se encuentra laborando más horas de lo establecido por ley.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador se ve obligado a trabajar horas extras de manera continua, cuando no percibe un descanso posterior o una remuneración monetaria por las horas extras laboradas.

- Trabajo durante fines de semana y vacaciones

Se refiere a aquella situación en la que los trabajadores que laboran por turnos se ven obligados a trabajar los fines de semana; además incluye aquella situación en la que el trabajador aun estando de vacaciones tiene que responder a las necesidades laborales.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando ya llega a perturbar la vida familiar y social del trabajador.

- Pocas tareas

Situación en la que las exigencias o la carga laboral hacia el trabajador son relativamente escasas o solo lo limitan a realizar nada más que lo necesario.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador siente que no es útil para la organización o que el trabajo que realiza no es significativo para la misma.

C. Contenido y Características de la tarea

A continuación, se describen las características de la tarea que influyen en el trabajador:

- Trabajo repetitivo o rutinario

Situación en la que el trabajador se encuentra expuesto durante toda su jornada laboral al mismo trabajo.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando la duración es demasiado prolongada y cuando genera trastornos musculoesqueléticos. (INSHT, 2012)

- Problemas con comportamiento de compañeros

Situación en la que los trabajadores tienen choques y/o problemas entre ellos dando lugar a un ambiente laboral inestable y difícil de convivir.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando la situación afecta a tal punto que disminuye la productividad y la motivación de los mismos.

- Incapacidad para desarrollar conocimientos y habilidades nuevas

Situación en la que el trabajador se encuentra laborando en un trabajo repetitivo y monótono en el que todos los días realiza las mismas actividades y donde no tiene la oportunidad de aportar ni de aprender nada nuevo.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador empieza a experimentar cierto agotamiento emocional.

- Participación en labores que no son de su agrado

Situación donde la empresa realiza actividades fuera de las responsabilidades del trabajo mismo, estas normalmente son fuera del horario de trabajo, pero demandan la participación casi obligatoria del trabajador.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador se rehúsa a participar y el empleador no está de acuerdo, además puede representar un riesgo cuando este invade el tiempo que el trabajador tiene destinado para sus actividades personales.

- Cambios constantes en actividades que son de su responsabilidad

Situación en la que el trabajador debe o es obligado a asumir, por diversas circunstancias, puestos de otros colaboradores ya sea por vacaciones, despidos o renunciaciones.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador en el desempeño de estas actividades presenta inconvenientes para poder responder a las exigencias del puesto y además experimenta una frustración constante.

- Realiza actividades que no son de su especialidad

Situación en la que el trabajador rota a otras áreas o puestos de la empresa que no son de su competencia o de su dominio; en las que el trabajador no cuenta con el conocimiento y/o destrezas para desenvolverse de manera eficiente.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando la empresa lo hace de manera constante, de manera arbitraria y sobre todo cuando el trabajador se encuentra incapacitado, afectando la productividad de la empresa.

- Ejercicio de actividades de coordinación y supervisión de personal

Situación en la que el trabajador es el encargado de controlar y/o inspecciones el trabajo de que aquellos trabajadores bajo su mando o responsabilidad.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador tiene muchos trabajadores a su cargo y eso afecta el desarrollo de sus actividades y/o cuando los subordinados no muestran respeto hacia su superior.

D. Exigencia Laboral

A continuación, se describe que tipo de exigencia laboral influye en el trabajador:

- Tarea compleja

Situación en la que las labores asignadas al trabajador requieren de un tratamiento especial o diferente a las cotidianas debido a la complejidad de las mismas.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando están superan las capacidades y/o habilidades del trabajador.

- Alto grado de concentración

Situación en la que las exigencias laborales implican un alto grado de esfuerzo mental por parte del trabajador.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador experimenta un desgaste a nivel cognitivo.

- Permanecer muchas horas en posturas incómodas

“La ergonomía estudia la relación entre el entorno de trabajo (lugar de trabajo), y quienes realizan el trabajo (los trabajadores)”. (Prevalia cgp, 2013, p. 6). El trabajador está expuesto a sufrir lesiones cuando este experimenta posturas forzadas, movimientos repetitivos, cuando aplica la fuerza al trabajar y cuando manipula manualmente la carga.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador empieza a sentir trastornos o lesiones musculoesqueléticas, lo que da lugar a la incapacidad laboral,

aumentando los costes económicos a la empresa al tener que buscar reemplazos para los mismos.

- Uso de verbalización constante

Es aquella situación en la que el trabajador, para poder ejercer su trabajo, necesita comunicarse de manera verbal la mayoría del tiempo.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando atenta contra su salud.

- Esfuerzo visual prolongado

El trabajador, para poder desempeñar sus labores, necesita hacer un uso prolongado de la vista.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando no hace uso de un equipo de protección personal, cuando la iluminación no es la correcta o cuando el trabajador ignora los síntomas de que su vista está siendo dañada y no hace nada por evitarlo.

- Exigencia de creatividad e iniciativa

Situación en la que empleador espera más de sus trabajadores sin necesidad de pedirselos. El empleador busca que sus trabajadores sean proactivos.

Según Ballesteros (2015), este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador se vuelve totalmente dependiente de los demás para poder realizar sus actividades o cuando no aprovecha las circunstancias para sobresalir, de

igual manera se puede convertir en un riesgo cuando el empleador no valora o no toma en cuenta las iniciativas del trabajador.

- Exigencia para entrar a programas de estímulos o bonos de productividad

El Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), al hablar de estímulos nos dice que un salario fijo no motiva a los trabajadores a desarrollar su trabajo de una mejor manera o a esforzarse un poco más, pero si afirma que los incentivos modifican la actitud del trabajador en pro del beneficio de la organización.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el empleador exige trabajar más allá de las capacidades del trabajador y de los horarios establecidos.

E. Papel laboral y desarrollo de la carrera

A continuación, se describe lo que influye en el trabajador:

- Realiza actividades que no son de su agrado

Como se mencionó anteriormente, es aquella situación en la que el trabajador se encuentra realizando actividades extra laborales o actividades que simplemente no son compatibles con la forma de ser del trabajador.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando atenta la integridad de la persona.

- Dificultades en el uso de programas nuevos de computo

Situación en la que la empresa se encuentra renovando o actualizando sus sistemas operativos.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando existen dificultades en el manejo de los mismos, o estos no responden de la manera esperada, afectando directamente a la productividad de la empresa.

- Formación profesional en exigencias actuales no compatibles

Situación que se presenta, sobre todo en personal antiguo o de edad, en la cual no se encuentran familiarizados con las nuevas tendencias o nuevas actualizaciones del ámbito de su trabajo. (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador no muestra interés por estar informado acerca de las nuevas tendencias, y en vez de buscar superarse, genera un ambiente laboral tenso, disminuyendo así la productividad de la empresa.

- Estatus de puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas

Situación en la que el trabajador siente que merece un mejor puesto laboral, porque considera que su experiencia profesional y laboral supera al puesto o porque el empleador no reconoce el aporte del trabajador.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador empieza a experimentar un desgaste emocional.

- Oportunidades para promoción limitadas

Aquella situación en la que el trabajador tiene escasas o nulas oportunidades de ascender o de crecer en la organización, ya sea por: favoritismos dentro de los mismos trabajadores, por contratar a nuevo personal o porque no existen puestos disponibles.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador experimenta un sentimiento de frustración que afecta su salud.

- Falta de apoyo para mejor formación o capacitación

Según el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), se refiere a aquellas actividades que realiza la empresa para mejorar los conocimientos, aptitudes y habilidades del trabajador.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando la organización no se preocupa en brindar capacitaciones, cursos y/o charlas necesarias para que el trabajador este actualizado o, en su defecto, estas actividades no corresponder a sus necesidades laborales.

F. Interacción social y aspectos organizacionales

A continuación, se describe que aspectos sociales influyen en el trabajador:

- Dificultad en relación con compañeros de trabajo

Se refiere a la dificultad que tiene el trabajador para empatizar o encajar con sus demás compañeros de trabajo. (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador no recibe apoyo social o es tratado sin respeto y/o de forma agresiva, generando así un ambiente falto de relaciones.

- Requiere participar en diversos grupos de trabajo

Se refiere a que el trabajador, para realizar sus actividades o para el alcance de las metas necesita del trabajo en equipo. (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando existe una escasa cohesión por parte de los trabajadores afectando así el trabajo en equipo.

- Problemas en relación con jefe inmediato

Según Obregón (2010), se refiere a que el trabajador tiene una mala comunicación y/o interacción con su jefe inmediato dando lugar a una situación tensa hasta inexistente.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando se genera un ambiente de desmotivación, de baja productividad y un ambiente laboral tenso llegando a una renuncia por parte del trabajador y por otro lado el jefe puede no percibir ningún apoyo por parte de sus subordinados afectando el alcance de las metas y la solución de problemas.

- Procesos de evaluación de desempeño laboral son inadecuados

Según Ávila, Farías, Guerrero, y Sandoval (2005), la evaluación de desempeño se encarga de medir el desempeño del trabajador en función de la consecución de los objetivos planteados.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador siente injusticia en los resultados obtenidos o que existe favoritismo hacia otros colaboradores.

- Sistema de control de personal son incorrectos

Según Gestión Integral de Recursos Humanos (2009), el control de personal es un proceso administrativo que se desarrolla con el objetivo de conocer y llevar un control sobre todo las ausencias laborales, tardanzas y desempeño de los trabajadores.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador siente que existe cierta intolerancia o inflexibilidad a casos fortuitos.

- Existen problemas de comunicación sobre cambios de trabajo

Se puede entender como aquella situación en la que el trabajador no es informado de manera clara y oportuna sobre los cambios en la organización. Estos cambios pueden ser nuevas formas de realizar los procesos, horarios, cambio de área o ubicación.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando se ignora por completo la opinión del trabajador afectando negativamente la realización óptima del trabajo.

- Limitada participación en toma de decisiones

Se refiere a la autonomía que tiene el trabajador para tomar decisiones acerca de cómo llevar a cabo su trabajo, ya sea el ritmo, el orden de las actividades y el tiempo destinado a cada uno y el tiempo de descanso. (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador carece de esta autonomía o constantemente es cuestionado sobre el porqué tomo la decisión.

- Información sobre su desempeño no es clara y directa

Se refiere a que la retroalimentación que el trabajador recibe sobre el desempeño de su trabajo no se está dando de manera oportuna y útil. (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando esto está dando lugar a que el trabajador no pueda identificar sus

fortalezas y debilidades y mucho menos de empezar medidas correctivas para mejorar su desempeño.

- Insatisfacción con el trabajo que desempeña

Situación en la que el trabajador siente que está realizando un trabajo monótono y/o repetitivo, o que no coincide con sus expectativas profesionales. (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador tiene retrasos en los objetivos establecidos, se ausenta más y hasta puede inducir en comportamientos no compatibles con la organización.

G. Satisfacción con la remuneración

A continuación, se describen los aspectos de la remuneración en el trabajo que influyen en el trabajador:

- Inconformidad salarial

Se refiere a la retribución económica que percibe el trabajador por sus servicios prestados. (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el sueldo percibido es menor al mínimo vital o cuando este no cumple las expectativas del trabajador y además existe impuntualidad en el pago.

- Insatisfacción con el sistema de pensiones y prestaciones

Según la Superintendencia nacional de Aduanas y de Administración (SUNAT, 2016), en el Perú existen dos sistemas: el privado y el público. Ambas ofrecen al trabajador una pensión de jubilación, invalidez o la posibilidad de acceder a una jubilación anticipada por enfermedad terminal; y a favor de sus sobrevivientes ofrecen pensión de viudez, orfandad, ascendencia y gastos de sepelio.

Según la Superintendencia de Banca, seguros y AFP del Perú (SBS, 2018), el trabajador tiene la posibilidad de acceder al 25% de su cuenta individual de capacitación para la compra o amortización de un inmueble siempre y cuando sea el primero.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando el trabajador siente que lo que aporta es demasiado o que su dinero está en constante a riesgo.

- Programas de estímulos económicos no permiten lograr estabilidad económica

Chiavenato (1994), nos dice que se refieren a todos los pagos extras que tiene el trabajador de manera adicional a su salario.

Este factor se puede convertir en un riesgo cuando estos estímulos económicos no se otorgan de manera regular o cuando el monto otorgado suele variar según las exigencias de la organización.

3.1.5. Riesgos Psicosociales

3.1.5.1. Historia del Concepto

La razón de buscar mejorar la condición laboral de los trabajadores que están expuestos a riesgos psicosociales laborales recién cobró importancia en la década de 1980. (Moreno, 2014)

“En los últimos años se ha producido un desplazamiento en la terminología al uso y, aunque no haya precisión, se tiende a hablar directamente de riesgos laborales psicosociales de forma genérica”. (Moreno, 2014, p. 8)

3.1.5.2. Concepto

El riesgo psicosocial se podría considerar como un estado que desarrolla el trabajador a raíz de distintas condiciones laborales, según Moreno en el año 2014.

“Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud del trabajador y además de forma importante. Es decir, son riesgos psicosociales caracterizados por una alta probabilidad de una consecuencia grave para la salud del trabajador, aunque en cada uno los efectos puedan ser diferenciales”. (p. 17)

Según Gil-Monte (2009), los Riesgos Psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a

la salud de las personas trabajadoras, y que pueden ser medidas de manera favorable, intermedio y desfavorable.

Como se mencionó anteriormente “los riesgos psicosociales laborales no son autónomos, sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo”. (Moreno y Báez, 2010, p. 19)

3.1.5.3. Características de los Riesgos Psicosociales

En el año 2010 Moreno y León determinaron cuatro características de los riesgos psicosociales, las cuales son:

- “Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.
- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- Afectan a la salud mental de los trabajadores.
- Tienen formas de cobertura legal” (Moreno y Báez, 2010, p.19).

A continuación, se pasará a definir cada una:

1. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador

El hombre como ser humano se encuentra protegido por leyes y derechos universales incorruptibles; bajo esta premisa los riesgos psicosociales:

“Se refieren a elementos básicos de las características del ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, y su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa”. (Moreno y Báez, 2010, p. 19)

Cualquier acto o situación que ponga en riesgo la integridad física y moral de la persona atenta contra sus derechos fundamentales, entre los “riesgos psicosociales más citados, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores”. (Moreno y Báez, 2010, pp. 19-20)

2. Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador

Sin importar la gravedad del riesgo estos siempre tendrán “efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores”. (Moreno y Báez, 2010, p. 20)

3. Afectan a la salud mental de los trabajadores

Los diferentes riesgos a los que está sometido el hombre como estrés, el acoso, mobbing, etc. generan una inestabilidad mental en el trabajador es por eso que “Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores”. (Moreno y Báez, 2010, p. 20)

Diferentes datos indican que algunos trastornos están directamente relacionados a la exposición de riesgos es por esto que “por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental”. (Moreno, 2014, p. 21)

4. Tienen formas de cobertura legal

El trabajador como persona debe tener protección y seguridad en el trabajado, y el empleador debe de otorgarle las condiciones necesarias para ello; por tal razón, “la importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal y al desarrollo de una jurisprudencia”. (Moreno, 2014, p. 21)

3.1.5.4. Principales Riesgos Psicosociales

a. El estrés laboral

El trabajador en su ambiente laboral, día a día está expuesto al cumplimiento de metas y a la superación de dificultades; las cuales suponen un esfuerzo físico y mental por parte del mismo, provocando un deterioro en el desempeño del trabajador afectando su capacidad de respuesta a las exigencias laborales.

Debido a su relevancia el estrés laboral se viene estudiando hace décadas. Selye (1956), quien lo definió por primera vez como: una respuesta al cambio que emite el cuerpo de manera inespecífica; pudiendo tener esta una consecuencia negativa o positiva en la salud física o mental de la persona. De igual manera Selye (1956), establece el concepto de Síndrome General de Adaptación como relevante en el ámbito del estrés ya que las reacciones de las personas al expresarse tanto de manera individual como independiente tienen un efecto global en todo el organismo que busca adaptarse al agente estresor.

Shirom (2003), determinó que: existen dos tipos de estrés laboral: uno cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, dos cuando el trabajador se ve expuesto a efectos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste y en el segundo un efecto de descompensación.

“En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial consiste en un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona”. (Moreno y Báez, 2010, p. 23)

También tenemos que Cox y Rial-González (2000), identificaron 10 tipos de factores estresantes presentes en el trabajo; los cuales fueron agrupados en dos; siendo estos el contenido del trabajo y el contexto del trabajo. El primero está netamente relacionado con las condiciones y la organización del trabajo que incluyen las instalaciones, la sobre carga tanto en dificultad (cuantitativa) y cantidad (cualitativa), el horario laboral, tanto nocturno como extra laboral y por último el contenido mismo de la tarea si este cumple o no con las expectativas de la persona.

El segundo se relaciona con el rol mismo de la empresa, el cual incluye su cultura organizacional, su función, desarrollo profesional, la autonomía en las decisiones, relaciones interpersonales y relación del trabajo con la familia.

En este sentido resulta interesante incluir la definición de estrés por parte de la OIT (1986), que nos dice que es la reacción tanto física como emocional que tiene el individuo a

aquellas exigencias laborales que no son compatibles con sus recursos, conocimientos, y capacidades.

- Fuentes del estrés

Siguiendo la teoría de Castro (2009), existen 4 factores principales como fuente de estrés los cuales son: factores del entorno, factores organizacionales, factores individuales y las diferencias individuales.

- Factores del Entorno

Castro (2009), nos dice que factores como cambios en la tecnología, la incertidumbre política, las crisis económicas de cada país y los cambios en el ciclo de los negocios son fuentes generadoras de estrés.

- Factores Organizacionales

Castro (2009), nos dice que dentro de una organización el exceso de carga de trabajo, la presión y la convivencia con los compañeros o jefes exigentes son fuentes generadoras de estrés.

- Factores Individuales

Castro (2009), nos dice que los problemas económicos, conyugales y/o familiares que puedan tener los trabajadores generan estrés en los mismos.

- Diferencias Individuales

Castro (2009), nos dice que las distintas percepciones que tienen los trabajadores pueden generar estrés, lo cual podría depender de la percepción de experiencia laboral que tenga el mismo, existiendo dos posibilidades: aquellas personas que sufren mayor estrés tienen una rotación voluntaria y otras, con el tiempo, desarrollan diversos métodos para mejorar el estrés.

- Consecuencias del estrés

Continuando con Castro (2009), nos dice que estas consecuencias el estrés se puede manifestar en síntomas fisiológicos como un infarto, psicológicos como la irritabilidad, y conductuales como la rotación laboral.

b. Violencia

Podríamos caracterizar a la violencia laboral como el segundo en mayor incidencia en nuestra sociedad teniendo serias consecuencias sobre el bienestar del trabajador psicológico y físico pudiendo llegar a la muerte del mismo.

La OIT (2003), define la violencia laboral como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”. (p. 4)

Para la OSHA (2002), la violencia en el trabajo sucede hacia los mismos colaboradores y esta puede ser tanto física como verbal, fuera o dentro del trabajo. Así mismo identifica tres tipos de violencia; los cuales son:

Violencia Tipo I, se da cuando el agresor no tiene ningún parentesco con la víctima y además la víctima experimenta el mayor grado de peligro por ejemplo, un asalto.

Violencia Tipo II, ocurre normalmente cuando existe una relación de tipo profesional entre el agresor y la víctima, teniendo una incidencia de manera habitual por el grado de contacto que estos tienen, por ejemplo, esto se podría presentar en un centro de estudios.

Violencia Tipo III, se da cuando el agresor tiene una relación laboral con la víctima, el cual representa una amenaza constante para la misma ya que este tiene una motivación intrínseca ya sea un ajuste de cuentas o una revancha.

La INSHT (1998), identificó 3 factores que aumentan la posibilidad de que ocurran actos violentos, los cuales “son en el entorno de trabajo, al propio trabajo y a las características del perpetrador”. (p. 2) El primer factor se refiere a la zona geográfica, el segundo se refiere al tipo de trabajo en sí y el último se refiere a la conducta del mismo.

La OMS (2002), define a la violencia como:

“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o

tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. (p. 3)

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales: la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. (Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997)

c. Acoso Laboral

El término “mobbing” fue utilizado por primera por Heinz Leymaan en los 80’s y proviene del inglés mob que hace referencia a una “multitud excitada que asedia algo o alguien de modo amistoso u hostil”. (como se citó en Rojo y Cervera, 2005, p. 15)

Según Rojo y Cervera (2005), el mobbing tiene como finalidad que la víctima o el grupo de víctimas abandonen el trabajo cuando se ejerce una violencia psicológica extrema y repetitiva sobre los mismos. Se comprende como todo acto que atenta contra la estabilidad laboral, dignidad, reputación o integridad física o psicológica de la persona.

“El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes de la vida laboral”. (Moreno y Báez, 2010, p. 32)

Según Rojo y Cervera (2005), el mobbing podría tener origen en dos situaciones distintas:

- Iniciada por el acosador o grupo de acosadores hacia la víctima que es considerada “diferente” a ellos.
- El acosado no solo recibe órdenes de su superior sino también de la misma empresa, resultando completamente molesto para está buscando que renuncie sin necesidad de despedirlo.

Según Martos Rubio (2005), existen cuatro clases de mobbing:

- Acoso vertical, el agresor tiene una posición jerárquica superior a la víctima
- Acoso de abajo hacia arriba, los agresores en contra de alguno de sus superiores
- Acoso horizontal, tanto el agresor como la víctima se encuentran en una misma situación de poder
- Acoso mixto, cuando existe uno o más de estos tipos en una manifestación de acoso

Según la OMS (2004), el mobbing se aplica en el ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo u ocasionalmente hacia un grupo, denominado objetivo o víctima.

d. Acoso Sexual

El acoso sexual a lo largo de los años ha generado estudios y formas de prevención en el ámbito laboral y legal. En el Perú se encuentra la ley N°. 27942 – Ley de prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual que tiene “como objetivo prevenir y sancionar el hostigamiento sexual producido en

las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación” (p. 2); dicha ley fue modificada en el año 2009 por la ley N°. 29430 añadiendo lo siguiente “cuando se presente entre personas con prescindencia de jerarquía, estamento, grado, cargo, función, nivel remunerativo o análogo”. (p. 2)

Dicha ley se aplica en centros de trabajos públicos y privados, instituciones educativas policiales y militares y le da la posibilidad al acosado de una renuncia inmediata sin necesidad de esperar a los 30 días de anticipación que pide la ley además de exigir una indemnización por el daño sufrido. Además, esta ley obliga al empleador a mantener un ambiente adecuado basado en el respeto entre los trabajadores y se encuentra en la obligación de informar al ministerio de trabajo y promoción del empleo en caso exista alguna situación de acoso sexual en la empresa.

La ley establece cinco situaciones en las cuales se manifiesta el acoso sexual:

- Se le promete a la víctima un trato preferente
- Se amenaza a la víctima
- Se acosa a la víctima con lenguaje o gestos obscenos
- Se acosa a la víctima con roces hasta tocamientos indebidos
- Se ofende a la víctima tras su negativa.

Dicha ley define al acoso sexual como:

“La conducta física o verbal reiterada de carácter sexual o sexista de una o más personas hacia otras

con prescindencia de jerarquía, estamento, grado, cargo, función, nivel remunerativo o análogo, creando un clima de intimidación, humillación u hostilidad”. (p. 3)

De acuerdo a la OIT (2012), el acoso sexual es el “comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos: no deseado y ofensivo”. (p. 1)

En este caso podríamos definir al acoso sexual como cualquier acto de índole sexual, ya sea manifestado de manera física, verbal o no verbal hacía una mujer o un varón de manera no consentida en el que este resulte humillado y/o ofendido.

Para De Rivera (2011), la persona que sufre acoso sexual puede llegar a sufrir daños físicos y psicológicos, así como la posibilidad de perder su trabajo ya que esta se encuentra en una situación muy vulnerable que puede llegar a limitar su desarrollo profesional. En el caso de la empresa u organización donde existe acoso sexual se puede llegar a tener pérdidas financieras ya que personal realmente calificado sale de la organización o éste al sentirse acosado empieza a presentar síntomas que lo obligan a ausentarse de su trabajo en forma recurrente.

e. Inseguridad Contractual

Este riesgo ha venido tomando importancia a lo largo de este siglo, ya que los gobiernos de cada país buscan ofrecer a los trabajadores mejores condiciones laborales y mejores

condiciones contractuales para que estos se sientan protegidos bajo ley en sus centros laborales.

Para el caso de Perú, se encuentra la ley N°. 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo (2016), que tiene como objetivo:

“Promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia”. (p. 2)

En el artículo N°. 32 de dicha ley se hace mención y se indica que el trabajador se encuentra protegido ante cualquier despido sin causa.

Además, existe la Ley General del Trabajo; que nos habla sobre los derechos de los trabajadores y en el artículo N°. 47 señala que “los trabajadores tienen derecho a no ser despedidos sin causa justa, y a la protección contra el despido injustificado señalada por esta Ley”. (p. 17)

De igual manera en el artículo N°. 154 indica que para ser un despido justificado este tiene que estar relacionado con “la capacidad o la conducta del trabajador o con las necesidades de funcionamiento de la empresa. (p. 46)

El Artículo N°. 176 indica solo cuatro tipos de despido válidos:

- 1) Despido colectivo por causa económica, técnica o estructural
- 2) Caso fortuito o fuerza mayor
- 3) Despido por insolvencia o quiebra
- 4) Despido por causa de disolución y liquidación voluntaria o por mandato judicial (p. 53)

Al hablar de inseguridad contractual o laboral podríamos mencionar a Moreno y Báez (2010), que nos dice que es aquella situación en la que el trabajador siente una gran preocupación sobre su estabilidad laboral, es decir, no se encuentra seguro sobre su permanencia en la empresa y siente una escasa posibilidad de crecer dentro de la organización. La salud física y mental del trabajador se ve realmente afectada al experimentar un miedo constante de perder su trabajo.

f. El burnout o Desgaste Profesional

A diferencia del estrés laboral o la violencia sexual el burnout no ocurre dentro de la misma empresa, sino que es una consecuencia de un proceso de estrés crónico que ha sufrido el trabajador. (Moreno y Báez, 2010)

Al hablar de este tema es importante mencionar la definición que plantea Maslach y Jackson (1986), en la que nos dice que “el burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma”. (p. 1)

Forbes (2011), nos dice que es un “padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes, emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo”. (p. 1)

De igual manera menciona dos causas posibles:

- Actividades laborales en las que el trabajador tiene un trato directo con el cliente.
- Horarios prolongados de trabajo y altos niveles de exigencia

Maslach y Leiter (1997), identificaron seis aspectos de riesgo organizacional para que exista Burnout:

- Sobrecarga laboral

Demasiadas obligaciones, escasez de tiempo y de recursos necesarios para poder realizar el trabajo hacen que el trabajador experimente un desajuste entre sus obligaciones y sus capacidades para lograr el objetivo. Todo esto genera un agotamiento y un desequilibrio entre su vida personal o familiar y su trabajo.

- Recompensas insuficientes

Los trabajadores de hoy en día no solo se sienten satisfechos con la retribución monetaria por parte de su empleador sino estos esperan ser reconocidos por su desempeño y la calidad de su trabajo.

- Carencia del control

Existen diversas situaciones en las que la organización le hace sentir al trabajador que no tiene independencia en el trabajo; suele suceder cuando no se le permite tomar decisiones propias, cuando el desempeño laboral del trabajador es complicado y cuando la organización, por cambios en el área gerencial, está evaluando un recorte de personal.

- Quiebre en la comunidad

En una organización donde existe un buen clima laboral; los trabajadores mantienen una buena relación entre ellos y la manera de resolver los conflictos se da manera efectiva, en cambio en aquellas organizaciones donde la relación laboral entre los trabajadores carece de apoyo y de confianza; se da un clima donde abundan los conflictos y donde toma más tiempo resolverlos.

- Ausencia de Imparcialidad

Cuando los trabajadores sienten injusticia o que no son tratados con la misma equidad que sus compañeros; van a buscar de cierta forma aquella igualdad que les falta generando un ambiente hostil o de violencia. Este sentimiento que los lleva a buscar justicia se podría entender como un antecedente al síndrome de Burnout.

- **Conflictos de Valores**

Esta situación se verá reflejada cuando exista un enfrentamiento entre los valores personales del trabajador y los valores organizacionales. Es importante que la organización evite este tipo de situaciones ya que es cuando su personal está experimentando el Síndrome de Burnout.

La Asociación de Empresas de Comercio e Industria de Metal de Madrid (AECIM, 2012), nos dice que el síndrome de Burnout más que un nivel físico se encuentra afectando al trabajador en un nivel mental ya que este con el paso de los días va perdiendo interés por su trabajo.

3.1.5.5. Otros riesgos psicosociales

Los cambios económicos, sociales y laborales han generado diversos cambios en la organización lo que dio lugar a la existencia de los riesgos psicosociales. Además el constante crecimiento de la tecnología y el desarrollo de nuevos sistemas de producción dan lugar a la existencia de otros riesgos psicosociales que no fueron mencionados anteriormente. Estos son el conflicto familia trabajo y el trabajo emocional. (Moreno y Báez, 2010)

a. Conflicto Familia-Trabajo y el conflicto trabajo-familia

Para Parolin (2015), la mujer ha adquirido a lo largo del tiempo una mayor presencia en el mundo laboral ya sea por un incremento de las exigencias económicas, el cambio de las organizaciones o por la búsqueda de la igualdad. Como consecuencia de esto el rol de los hombres también

experimentó un cambio al involucrarse en las responsabilidades del hogar.

La familia y el trabajo son unos de los aspectos que determinan la identidad de la persona y además ocupan la mayor parte de su tiempo; por lo que la interacción entre ambos tiene una relevancia crítica. (Moreno y Báez, 2010)

Kanh et al (1964), se basan en la teoría de los roles y nos dicen que una de las causas de este conflicto es que la persona está desempeñando muchos roles; dando lugar a una situación de estrés y tensión en cada uno de los roles que representa y a su vez genera tensión, además para ellos estos roles no son compatibles entre sí.

Greenhaus y Beutell (1985), nos dicen que este conflicto aparece cuando las demandas de la familia y el trabajo son incompatibles. Dentro de este conflicto encontramos al conflicto familia - trabajo (CFT) y el conflicto trabajo – familia (CTF), la diferencia de estos se encuentra en la direccionalidad del mismo. (Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux, y Brinley, 2005)

De Luis, Martínez, Pérez, y Vela (2004), nos dicen que el género no es un determinante significativo, pero sí que algunos beneficios sociales favorecen más a la mujer que a los hombres además indica que los altos ejecutivos suelen tener un mayor CTF y CFT que aquellos trabajadores con cargos menores.

b. Trabajo Emocional

Una gran parte del mercado laboral se encuentra actualmente trabajando de manera directa con el cliente por lo que el dominio de las emociones resulta de vital importancia ya que este va a influir en las emociones y en el actuar de su cliente. (Moreno y Báez, 2010)

Definamos al trabajo emocional como “el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente”. Hochschild (1983) (como se citó en INSHT, 2006, p. 2)

Además, nos dice que si “el trabajador desea expresar emociones organizacionalmente deseables debe tener un control sobre las mismas” Hochschild (2003) (como se citó en Moreno y Báez, 2010, p. 48); lo cual lo puede lograr de dos maneras.

- Actuación superficial: el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente
- Actuación profunda: el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa

La empresa debe educar a sus trabajadores en dominar sus emociones ya que como lo dice Martínez (2001):

“El autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del

cliente y la consecución de objetivos organizacionales”.
(Como se citó en Moreno y Báez, 2010, p. 48)

Las normas de la organización que regulan como el trabajador debe interactuar con el cliente determinan el trabajo emocional que realiza el trabajador. Según el INSHT (2006), el trabajo emocional cumple una serie de características:

- Se da en interacciones de cara a cara o de voz a voz
- El trabajador muestra sus emociones para influir en la conducta de otras personas
- Se da en aquellos trabajos que tienen un trato directo con los clientes
- La organización lo exige como parte de su trabajo
- La organización ha normado como debe ser la interacción por lo que las emociones por cada situación son más apropiadas

El trabajo emocional no solo está presente en aquellos puestos que tienen una relación directa con el cliente sino que está presente en todos ya que todo tipo de trabajo conlleva a emociones de cierto tipo y es necesario que estas sean manejadas.

3.1.5.6. Prevención

En España la Ley N.º 31/1955 de Prevención de Riesgos Laborales define a la prevención como "el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo". (como se citó en INSHT, 2003, p. 16)

a. Estrés Laboral

Existen varias medidas para evitar la aparición de estrés en el trabajador, las cuales podrían ser según AECIM (2012):

- Enseñarles métodos de relajación con el objetivo de que el trabajador cuente con las capacidades necesarias para poder afrontar los problemas y situaciones de peligro y/o riesgo.
- Procurar que las tareas y las labores encargadas al trabajador se puedan realizar en una jornada normal de trabajo, además de contar con el personal necesario para la realización de las mismas, de lo contrario remunerarlo por las horas extras laboradas.
- Procurar que el ambiente de trabajo se encuentre libre de ruidos, cuente con la higiene, iluminación, temperatura, espacio suficiente y los equipos y materiales necesarios.
- Evitar que el trabajo del trabajador sea monótono y repetitivo, así como darle la posibilidad de tener breves pausas en el desarrollo de sus actividades.

Para el INSHT (2003), para reducir el estrés es necesario:

- Que la estructura de la organización tenga su aporte, para lo cual es necesario que ésta apoye de manera social a sus trabajadores, aumentando la comunicación y la capacidad de decisión que estos tienen.

- Tener un trabajador contento, que sabe cómo distribuir bien sus tiempos y que además siente apoyo por parte de la organización donde trabaja es uno de los aspectos más importantes para prevenir el estrés laboral.

Programas empresariales para tratar el estrés:

Gibson, Ivancevich, y Donnelly (1998), indican que el estrés laboral puede generar “parálisis corporativa” dando como consecuencia que se deje de tomar decisiones o se genere un temor a la hora de la toma de decisiones. Es por ello, que para evitar estas situaciones críticas, más del 80% de las organizaciones han creado programas que ayudan a superar el estrés mediante sesiones o ejercicios, mas no ayudan a eliminar el estrés. (como se citó en Castro, 2009, p. 111)

Según Bryan Lawton, como se citó en Gibson, Ivancevich y Donnelly (1998), se identificó que depende del estilo de dirección en las organizaciones, se genera baja productividad en los empleados, y así identificando el problema, concluye que los empleados que son tomados en cuenta a la hora de tomar decisiones y la retroalimentación, tienen menos estrés comparados con aquellos que no son tomados en cuenta por la empresa. (como se citó en Castro, 2009, p. 111)

b. Violencia

Existen varias medidas para evitar la violencia, las cuales podrían ser según AECIM (2012):

- Fomentar una comunicación horizontal entre los trabajadores y sus superiores de modo que exista mayor

cooperación y apoyo entre todos los trabajadores logrando así reducir la competitividad entre los mismos.

Según el punto de vista de OSHA (2002), podemos explicar la prevención de la violencia desde dos enfoques:

- Lo que podría hacer la empresa para proteger a sus trabajadores:
 - Por ningún motivo el empleador puede tolerar un acto de violencia, como se indica en el manual de la organización que, de suceder una situación de esas, esta será corregida y sancionará a los responsables.
 - Investigar cualquier acto de violencia.
 - Educar a sus trabajadores en temas de seguridad en general para que estos sepan cómo actuar en caso de un acto de violencia además de contar con un lugar de trabajo con todas las medidas necesarias para contrarrestar un acto de violencia además de que éste se encuentre en la posibilidad de prever las pruebas necesarias en caso se necesiten.
 - Establecer un procedimiento a seguir en caso de un acto de violencia; ya sea si se da dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de ellas.
- Lo que podrían hacer los trabajadores para protegerse a sí mismos:
 - Informar de manera inmediata a su supervisor o jefe inmediato si está sufriendo un acto de violencia o si

considera que alguno de sus compañeros se encuentra en una situación de estas.

- Compartir sus experiencias con el objetivo de tener más información valiosa y relevante al momento de instaurar programas de prevención.

Tener un ambiente seguro y un trabajador bien informado sobre cómo debe actuar en un acto de violencia, así como contar con trabajadores conscientes de las reglas y normas organizacionales que rechazan la violencia, genera un ambiente más seguro y capaz de contrarrestarla.

c. Acoso laboral

Existen varias medidas para evitar el acoso laboral, las cuales podrían ser según AECIM (2012):

- Crear un ambiente laboral donde todos los trabajadores, tanto superiores como subordinados, participen de la misma manera en la consecución de los objetivos, de modo que exista un trabajo justo y equitativo.
- Comprometer a toda la organización a respetar y tratar de manera imparcial a todos los trabajadores sin importar su rango, género y/o antigüedad de modo que no existan preferencias ni se sienta intolerancia hacia alguien en particular.

Para Pielago, psicólogo del área de prevención de La Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de España (2016), se puede realizar estas acciones para prevenir el acoso laboral:

- La organización debe prohibir que se generen rumores o habladurías sobre la vida personal de cualquiera de sus trabajadores más cuando estos se encuentran ausentes.
- La organización no debe permitir que ningún acto personal sea justificado en base a comportamientos ajenos, ya que cada uno es responsable de sus acciones y debe asumirlas.

Según Camara (2014), la prevención del acoso laboral se puede realizar en tres fases:

- Primera fase: enfocada a reformar ciertos elementos del entorno laboral, para evitar que se suscite una situación de acoso laboral. Por ejemplo, debe existir una cláusula en el contrato que indique que todo acto de acoso laboral será sancionado de la manera correspondiente según la gravedad del mismo.
- Segunda fase: enfocada a brindar apoyo al trabajador que ya está sufriendo de acoso laboral. Por ejemplo, la empresa puede traer a un especialista con el que trabajador se sienta en confianza y le pueda contar lo sucedido con el objetivo de llegar a una solución entre el acosado y el acosador.
- Tercera fase: enfocado a apoyar al trabajador que experimento un proceso de acoso laboral, desde el ámbito sanitario, psicológico hasta la rehabilitación misma. Por ejemplo, se puede reubicar a un trabajador en la empresa.

Un ambiente laboral donde no existan favoritismos hacia determinados trabajadores y en donde todos tengan los

mismos derechos y deberes, y además exista el respeto mutuo evitará el acoso laboral.

d. Acoso Sexual

Existen varias medidas para evitar el acoso sexual, las cuales podrían ser según AECIM (2012):

- La empresa no debe dejar pasar por alto ninguna situación de este tipo, debe tomar en cuenta cada situación en particular de modo que los directivos o los encargados de la empresa sepa cómo actuar de manera legal según sea el caso.

Para De Rivera (2011), la empresa debe establecer mecanismos de protección en favor del acosado donde se le instruya a este como actuar tanto interna como externamente, además de facilitarle un ambiente o un buzón donde este puede realizar todos sus descargos con total confidencialidad. Según la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual N°. 27942 se puede optar por estas actividades para prevenir el acoso sexual.

- El empleador está en la obligación de informar al Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo sobre todos los casos de acoso sexual que existan dentro de su organización.
- Dar charlas a sus trabajadores sobre sus deberes y derechos en casos de sufrir o presenciar un acto de acoso sexual.

La organización de ninguna manera puede permitir un acto de esta índole, por lo que de manera inmediata al notar alguno de estos casos debe tomar las medidas correctivas tanto internas como externas.

e. Inseguridad contractual

Existen varias medidas para evitar la inseguridad contractual, las cuales podrían ser según AECIM (2012):

- El empleador debe garantizar un ambiente donde el trabajador sienta que tiene las mismas oportunidades que los demás para hacer línea de carrera y que no existen influencias ni aspectos como el género o la etnia para conseguir un ascenso.
- Es necesario que el trabajador tenga bien definido cuáles son sus funciones y sus deberes que deben estar expresadas en su contrato al inicio de su vida laboral.
- El empleador debe evitar cambiar ciertas condiciones de trabajo tales como sueldo, lugar de trabajo, horarios, actividades, metas u objetivos de manera recurrente ya que esto altera la estabilidad del trabajador.
- El empleador debe de comunicar de manera oportuna a todos sus trabajadores sobre las convocatorias de nuevos puestos dentro de la empresa.
- El empleador está obligado al inicio de hacer firmar al trabajador su contrato con todas las cláusulas impuestas, así como de entregarle una copia de este, además si fuera

el caso de comunicarle de forma oportuna cuando le toca la renovación del mismo.

Una organización con igualdad de oportunidades de crecimiento y que desde el principio define de manera clara y concisa lo que espera y necesita de sus trabajadores, no tendrá por qué experimentar este riesgo.

f. Burnout o desgaste profesional

Existen varias medidas para prevenir el Burnout, las cuales podrían ser según AECIM (2012):

- Dotar al trabajador de autonomía en sus labores es decir permitirle tomar decisiones en lo que respecta y abarca su trabajo, así como de darle la oportunidad de aportar sus conocimientos al desarrollo de sus actividades. (Dominguez, 2015)

Para Domínguez (2015), el trabajador que experimenta el síndrome necesita ser reconocido por su trabajo además debe de evitar el trabajo monótono. Existen tres niveles en los que se puede prevenir:

- A nivel personal:
 - Practicar ejercicio, yoga, aprender a controlar las emociones con diversas técnicas de relajación.
 - Aumentar el positivismo y ampliar la visión de las cosas a través de diversas dinámicas y/o acciones.

- Nunca quedarse callados cuando están experimentando un momento de gran estrés de o de presión, siempre deben comentarlo con algún compañero o una persona cercana para poder obtener la ayuda o la retroalimentación necesaria.
- A nivel organizacional:
 - Delegar las funciones de manera eficiente, de acuerdo al puesto de cada uno sin necesidad de sobrecargarlo.
 - Eliminar los niveles de comunicación teniendo una organización más horizontal.
 - Fomentar el trabajo en equipo donde todos tengan la misma oportunidad de aportar y de tomar decisiones.
- A nivel social:
 - Separar la vida familiar de la laboral para poder darle el trato correspondiente a cada uno sin permitir que uno altere al otro ni intervenga en el día a día.
 - Un trabajador que se siente valioso para la compañía donde trabaja y que además siente que recibe el apoyo de la misma tiene menos posibilidades de sufrir este síndrome.

g. Conflicto Familia-Trabajo y el Conflicto trabajo-familia

Existen varias medidas para prevenir el CTF y el CFT, las cuales podrían ser según AECIM (2012):

- Desarrollar un programa de políticas basado en el apoyo directo de la alta dirección que le ofrezca al trabajador ciertas facilidades para poder atender necesidades de índole familiar. Por ejemplo, ofrecerle cierta cantidad de horas libres al trimestre para que pueda atender urgencias o eventos importantes.
- Respetar los horarios de salida y entrada de los trabajadores en la medida de lo posible.
- El trabajador debe de separar los conflictos familiares en el trabajo y viceversa.

Una organización que está consciente que la familia es la célula de la sociedad y que la buena formación de estas traerá buenas profesionales y trabajadores; hará todo lo posible por mantener una relación armoniosa con ella.

h. Trabajo Emocional

Según INSHT (2006), existen varias medidas que la organización debe realizar para prevenir el trabajo emocional y para manejar las emociones de los trabajadores las cuales podrían realizarse en cinco niveles:

- Reclutamiento y selección: en el proceso de selección de personal se deben escoger a aquellos que son los más

idóneos para el puesto y los que más se ajustan a los lineamientos de la organización.

- Entrenamiento: el trabajador debe seguir los lineamientos pre establecidos por la organización.
- Control directo e indirecto: ofrecerle al trabajador una retroalimentación.
- Apoyo social de compañeros y supervisores: aconsejarlo con técnicas que ellos utilizan, contándoles experiencias para saber cómo manejar el momento o simplemente copiar la forma de responder ante determinada situación.
- Cultura organizacional y socialización: esta va a determinar las emociones del trabajador por lo tanto deben asegurarse que el trabajador este consciente de estas para evitar percances.

Aquel trabajador que sabe controlar sus emociones y además es consciente sobre lo que la organización espera de ellos tendrá un excelente desempeño en su actuar con los clientes y con los demás colaboradores.

3.1.6. Satisfacción Laboral

3.1.6.1. Historia del concepto

El concepto de satisfacción laboral se viene desarrollando desde el Siglo XX. Uno de los primeros autores en hacer estudios sobre la satisfacción laboral fue Hopoock (1935), quien por primera vez descubre que existen factores afectan la satisfacción laboral.

Luego ha sido definida de diferentes maneras de acuerdo a las distintas teorías que desarrollaban diferentes autores, y de esta manera sirvió para darse cuenta que en satisfacción laboral influyen diferentes factores, los cuales se pueden agrupar en tres grupos, estos son: la forma de ser y trabajar del sujeto, características del trabajo y un equilibrio entre lo que el trabajador recibe por la actividad que realiza con lo que él desea recibir por su esfuerzo. (García, 2010, pp. 20-22)

Aldag y Brief (1978), definen la satisfacción como la experiencia del hombre en el trabajo.

Herzberg (1967), define una teoría que explica la satisfacción laboral la cual la denomino: teoría de los dos factores: los factores extrínsecos y los factores intrínsecos. (como se citó en Caballero, 2002)

Locke (1976), define la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (p. 82)

Para Gibson (1996; 138), la satisfacción laboral es el interés de los trabajadores hacia su labor:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de los beneficios”. (como se citó en Caballero, 2002, p. 32)

Gibson (1996) (como se citó en Caballero, 2002), señala que existen cinco variables relacionadas a la satisfacción:

- “Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia, y apoyo entre los trabajadores”. (Caballero, 2002, p. 3)

Robbins (1987), define la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. La persona que está feliz con la labor que desempeña tiene actitudes positivas hacia este, y por el contrario la persona que no está a gusto con lo que hace tiene respuestas negativas. El concepto que da Robbins tiene una ventaja, la cual es que considera a la satisfacción como algo que se aprende en el trabajo mientras que se realiza la labor y el ambiente en que lo desarrolla. Esto quiere decir que no es algo natural, sino que es una respuesta psicosocial. (como se citó en Caballero, 2002)

Asimismo, Robbins (1987):

“Indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen en respaldo,

colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto). Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación” Robbins (como se cito en Caballero, 2002, p.192)

De igual manera, Robbins (1987), explica las señales que da el empleado cuando está insatisfecho laboralmente:

- “Salida: Comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar a un nuevo empleo, además de la renuncia.
- Voz: Interno activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo que es correcto”.
- Negligencia: Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores”. (como se citó en Caballero, 2002)

Para Muñoz Adanéz (1990:76), la satisfacción laboral es:

“El sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que el permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa que le resulta atractiva y por el que

percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. (Muñoz, 1990, p. 176)

Loitegui (1990), utiliza los siguientes términos para describir la satisfacción: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. Indica que la satisfacción laboral es cuando la persona encuentra felicidad o placer en todo lo relacionado al trabajo.

Pero esta felicidad se va dando por facetas. Se presenta placer de repente con la remuneración, pero no está satisfecho con la tarea que realiza.

Estas facetas son las siguientes:

- “Funcionamiento de la organización
- Condiciones físico – ambientales
- Contenido interno del trabajo
- Grado de autonomía del trabajo
- Tiempo libre
- Ingresos económicos
- Posibilidad de formación
- Posibilidades de formación
- Posibilidades de promoción
- Reconocimiento por el trabajo
- Relaciones con los jefes
- Relaciones de colaboración y trabajo en equipo
- Prestaciones sociales” (Loitegui, 1990, p. 5)

Luego están Kreitner y Kinicki quien nos explica que para ellos la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacía varias facetas del trabajo del individuo”. (Kreiner y Kinicki, 1997, p. 117)

En el año 1993, Peiró define la satisfacción laboral como la actitud hacia el trabajo.

Según estas diversas definiciones concluimos que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia las funciones y centro donde laboral. Es un estado de placer por sentirse atraído a lo que desarrolla, es un nivel de agrado hacia su labor. (Caballero, 2002)

3.1.6.2. Concepto

La satisfacción laboral como un “estado emocional positivo y placentero de la percepción de las experiencias laborales del sujeto”. (Locke, 1968, p. 82)

La satisfacción laboral es la actitud positiva del trabajador. Es la reacción placentera que tiene la persona hacia su centro de trabajo, considerando las condiciones en las que se desarrolla, los estímulos que recibe y la labor que desempeña.

La satisfacción laboral se puede manejar como un estímulo positivo para el trabajador, que puede usar para mejorar y poder crecer. La persona no se siente deprimida ni con actitudes negativas, al contrario, muestra actitudes alegres.

3.1.6.3. Teorías

a. Teoría de la higiene motivacional (Herzberg)

Esta teoría realizada por Herzberg valora que existen dos agentes: los extrínsecos o también conocidos como factores higiénicos y los intrínsecos o conocidos como factores de motivación. Los agentes extrínsecos se refieren al ambiente físico y psicológico, y son las condiciones de trabajo, como

el salario, las políticas de la empresa y la seguridad en el trabajo. Y los agentes intrínsecos son lo que se refieren a la actividad de trabajo en sí, como el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

Según esta teoría los agentes extrínsecos sirven para evitar la insatisfacción laboral, o de eliminarla cuando ya se presentó, y los factores intrínsecos son aquellos que generan la satisfacción.

La persona solo se va a sentir satisfecha cuando los factores intrínsecos. Herzberg (1967) (como se citó en Caballero, 2002)

**TABLA Nº. 1: DESCRIPCIÓN DE FACTORES SEGÚN
HERZBERG**

FACTORES HIGIENICOS O EXTRINSECOS	FACTORES MOTIVADORES O INTRINSECOS
<ul style="list-style-type: none"> • Normas y procedimientos • Condiciones físicas • Supervisión • Relación con jefe inmediato • Condiciones físicas • Tiempo Libre • Seguridad en el empleo • Relaciones con los compañeros • Relaciones con los subordinados • Políticas de la compañía • Vida Privada • Estatus • 	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Reconocimiento • Gusto por el trabajo • Trabajo en sí mismo • Responsabilidad • Promoción. Ascensos • Desarrollo personal, crecimiento

Fuente: De la tabla anterior, vemos como Frederick Herzberg divide la Satisfacción Laboral en factores extrínsecos o higiénicos e intrínsecos o motivadores. Adaptado de Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. M. Chiang y M. Martin. 2010.

b. Teoría del ajuste en el trabajo (Dawes)

Dawes, realiza esta teoría enfocándose en que el trabajador posee habilidades como su conocimiento, su experiencia laboral y sus actitudes, y que si estas se relacionan con las exigencias de la empresa pues la persona va a desempeñar una gran labor, y por consiguiente va a encontrar satisfacción en el trabajo.

Asimismo, sucede con la recompensa que la empresa ofrece respecto a los valores que los empleados desean satisfacer (seguridad, logro, estatus, etc.). (Perea y Castro, 2016)

c. Teoría de la discrepancia (Locke)

Locke (1968) presupone que la satisfacción “es un estado emocional positivo del trabajador” y que se da debido al grado de importancia que le otorga a su labor y de esa manera ayudar a conseguir las metas de su empresa. Por otro lado, la insatisfacción es el estado de frustración y negatividad al trabajo.

Dadas estas explicaciones, Locke resume que la satisfacción dependerá de la valoración que le da el trabajador a lo que su empleo le ofrece, por ello la satisfacción depende de la estimación que realice el colaborador. (Perea y Castro, 2016)

d. Teoría de la satisfacción por facetas (Lawler)

Lawler presenta la “teoría de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”. Nos explica que existe una

relación entre “expectativas-recompensas”. Esta relación que existe es la que da la satisfacción o insatisfacción laboral. Quiere decir que la satisfacción es netamente la correlación entre el salario o el pago que recibe el trabajador por la labor que realiza y lo que el mismo trabajador considera justo de recibir.

Por tal motivo, si el empleado recibe más de lo que esperaba o es igual a ello, entonces llega a un estado de satisfacción, pero si por el contrario no sucede así, entonces cae en un estado de insatisfacción. Lawler (como se citó en Caballero, 2002)

e. Teoría de los eventos situacionales (Quarstein)

Quarstein, McAfee y Glassman (1992), consideran que la satisfacción laboral son las respuestas de tipo emocional a las situaciones de cada trabajador.

Estas situaciones como la estabilidad del trabajo, el cambio de actividades, etc., se ponen en juego junto con los eventos que ocurren en el trabajo (evaluación del desempeño, adaptación al cambio, etc.) y estos dan espacio a las respuestas emocionales que dan lugar a satisfacción o insatisfacción.

Entonces al tener situaciones duraderas (características situacionales) con eventos transitorios (eventos situacionales) se puede obtener satisfacción. Quarstein, McAfee y Glassman (como se citó en Perea y Castro, 2016)

f. Teoría del procesamiento de la información social (Sclamink)

Sclamink nos explica que las personas van cambiando sus actitudes y pensamientos de acuerdo al tiempo, es decir a la actualidad o al pasado. Es decir que el trabajador va a crear sus propios significados de diferentes situaciones dependiendo del medio en donde este rodeado. Asimismo, estos significados que da la persona dependen de la cultura que recibe del centro de trabajo.

Entonces se puede concluir que la satisfacción es el resultado de las ideas y conocimientos que el individuo recibe de su trabajo y sus creencias propias. (como se citó en Perea y Castro, 2016)

3.1.6.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

a. Significación de la tarea

“Significado de la tarea es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo”. (Fuentes, 2012, p. 32)

b. Condiciones de trabajo

Si hablamos de forma amplia, el trabajador considera importante los lugares que están libre de correr algún tipo de accidente y que sea cómodo para realizar la labor.

Así mismo afirman que:

“Las condiciones de trabajo (ruido, ventilación, peligros y otros) no deberían amenazar el bienestar físico de los empleados. Ello requiere la eliminación de las condiciones no seguras, la puesta en práctica de procedimientos de seguridad y el control de la misma”.
(Locke, 1984, p. 74)

Cabe resaltar que los trabajadores siempre van a desear laborar con las mejores condiciones que les ayude a cumplir sus metas. Locke (1976), habla de preferencias de los trabajadores: 1. El deseo de confort físico basado en las necesidades físicas del individuo y 2. El deseo de condiciones que faciliten y no bloqueen la consecución de sus metas”. (Chiang y Martín, 2010, p. 48)

c. Reconocimiento personal y/o social

El ser reconocido, es para el trabajador, un estímulo que la empresa le da. Herzberg (1959), nos dice que a mayor estímulo que de la empresa mayor será la satisfacción laboral.

Sin embargo, no todos los trabajadores se sienten cómodos con este tipo de estímulo, dado que cada uno tiene diferentes características y apreciaciones como puede ser las metas personales, edad, género, seguridad, etc.

En el tema de la promoción es un gran estímulo dado por la empresa a los trabajadores que aspiren a crecer más. Pero no siempre se da de forma equitativa. Normalmente la

promoción se da a trabajadores que tienen habilidades o destrezas para manejar gente. (Locke, 1984)

Peiró (1986), describe características sobre el deseo de ascenso:

- El ascender y tener importantes actividades hace que la persona crezca psicológicamente, ya que desarrolla otras aptitudes y habilidades.
- La persona cree que su esfuerzo es recompensado con el ascenso.
- El empleado desea un sueldo más elevado.
- La persona quiere mejorar su hoja de vida. (como se citó en Chiang y Martín, 2010)

d. Beneficios económicos

Tener mejores sueldos por la actividad que realizan es una de las formas en las que el empleador otorga satisfacción, y a su vez, la empresa logra mejorar las relaciones con sus trabajadores. (Fuentes, 2012)

3.1.6.5. Niveles de satisfacción laboral

De definen dos tipos:

a. Satisfacción general

Fuentes (2012), nos dice que la satisfacción general es el “Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas en su trabajo”. (p. 17)

b. Satisfacción por facetas

Asimismo, Fuentes (2012), nos comenta que satisfacción por facetas es el “grado de satisfacción que se refiere a un solo aspecto como tarea que realiza, el salario, condiciones de trabajo, el ambiente laboral”. (p. 17)

3.1.7. Administración y Salud Ocupacional

Desde que el hombre se ha desenvuelto como un ser que ejerce el trabajo, ha estado expuesto a peligros y/o riesgos que lo llevan a tal situación. Sin embargo, en medida que la historia avanzaba, se iban perfeccionando los temas acerca de la producción y mejoras industriales. Ha sido reciente el estudio y la importancia que le han dado a la seguridad industrial y al cuidado del trabajador.

Se le llama riesgo laboral “a la probabilidad que ocurran lesiones a las personas, daño al medio ambiente o pérdidas en los procesos y equipos dentro de un contexto laboral”. (Arias, 2012, p. 47)

De la Poza (1986), define que un accidente laboral, son aquellos hechos lesivos o mortales que tienen lugar durante la jornada de trabajo y que se caracterizan por ser violentos y repentinos, pero prevenibles. (como se citó en Arias, 2012, p. 47)

De la Poza (1986), también define que un accidente es una situación que se puede eliminar por medio de la prevención, a diferencia de un riesgo, que está siempre presente en cualquier puesto de trabajo, y estos simplemente pueden corregirse o minimizarse a través de controles, capacitaciones, etc. (como se citó en Arias, 2012, p. 47)

Son por estas situaciones o probabilidades en las que el trabajador se expone física y psicológicamente que se ha dado el estudio de la seguridad en el trabajo

3.1.7.1. Seguridad y salud ocupacional

Según Ray Asfahl “la seguridad industrial se ocupa de los efectos agudos de los riesgos, en los actos y las condiciones inseguras en el trabajo; mientras que la salud ocupacional se ocupa de efectos crónicos, riesgos a la salud”. (Asfahl, 2000, p. 16)

También se puede definir qué, la seguridad industrial estudia los riesgos laborales y la prevención de los mismos, así como el estudio de la ergonomía y el ambiente laboral. Mientras que la salud ocupacional estudia las enfermedades obtenidas en el trabajo, y también la higiene industrial y la salud mental ocupacional. (Arias, 2012)

Ray Asfahl, considera a Willians Heinrich como el padre de la seguridad industrial.

Heinrich desarrollo la teoría del “efecto domino”, la cual indica que “existe 2% de accidentes son inevitables; el 10% se originan por condiciones inseguras en el trabajo, y el 88% de los accidentes ocurren porque las personas accidentalmente realizan acciones inseguras”. (Salamanca, 2014)

Esta teoría ha sido usada para desarrollar muchos sistemas de gestión para controlar perdidas, accidentes, y asimismo desarrollar sistemas de gestión en la administración del riesgo.

3.1.7.2. Administración del riesgo

La administración del riesgo se refiere a un método que sirve para identificar, analizar, evaluar, monitorear y comunicar los riesgos de una actividad.

La gestión integral del riesgo es una rama muy importante dentro de la administración de la empresa y desarrolla estrategias para enfrentarlos. (Quezada, 2012)

La empresa se ve beneficiada cuando se da un buen manejo de la administración del riesgo dado que la empresa desarrolla un crecimiento constante.

Pero para una adecuada administración es importante el compromiso de la alta gerencia, quien es la responsable de generar una cultura de prevención y de definir planes y políticas para la prevención del riesgo. Para poder realizarla es importante establecer comunicación de manera horizontal con todos los trabajadores que conforman la empresa, y, asimismo, debe de recibir apoyo por las acciones tomadas para mitigar los riesgos. Debe de buscar siempre un feedback. (Quezada, 2012)

3.1.7.3. Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional

Es una estructura para la mejora continua de políticas, procesos y procedimientos de la organización.

“Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, y los mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos, estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear

conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado”. (Sistema de gestión de seguridad y salud en el Trabajo, 2007, parr. 1)

El sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional define tres criterios:

- “Efectividad de la seguridad: Se refiere a cumplir los objetivos relacionados con la prevención de accidentes y enfermedades y el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Eficiencia de la seguridad: se refiere a los recursos empleados para la mitigación de riesgos y mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Eficacia de la seguridad: se refiere a cuando el sistema de seguridad y salud ocupacional satisface las expectativas de todos”. (Velásquez, 2001)

3.1.7.4. Normas OHSAS 18000

Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) 18000 son normas que contienen estándares referentes a la seguridad y salud ocupacional. (Enríquez y Sánchez, 2010)

Se tiene dos documentos de esta norma:

- “OHSAS 18001:2007: quien trata de especificaciones para Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- OHSAS 18002:2008: que son directrices para la implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional”. (como se citó en Terán, 2012, p. 7)

Estas normas buscan la implementación de los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional y a su vez buscan el mejoramiento continuo de todos aquellos factores o condiciones que pueden afectar a la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Esta norma sirve para aplicar a las empresas que busquen:

- “Establecer un sistema de gestión y seguridad industrial para minimizar riesgos.
- Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión.
- Asegurar el cumplimiento de la política de seguridad.
- Buscar la certificación de su sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional”. (Terán, 2012, p. 8)

3.1.7.5. Política de seguridad y salud

La alta gerencia tiene como deber: definir y aprobar una política que establezca objetivos que velen por la seguridad y salud del trabajador, que cumpla con la legislación.

Esta política debe de cumplir los objetivos que la organización debe de cumplir mediante el sistema de gestión.

- “Ser apropiada con la naturaleza, visión, misión, objetivos y escala de riesgos
- Incluir un compromiso de mejora continua
- Cumplir con la legislación sobre la seguridad
- Debe de ser comunicada por todos los empleados de la organización” (Terán, 2012 p. 9)

3.1.8. Actitud

3.1.8.1. Concepto

El concepto de actitud se viene desarrollando desde el Siglo XX. A continuación, se exponen diversas definiciones a lo largo del tiempo:

“Predisposición aprendida a responder de una manera consistente favorable o desfavorablemente respecto al objeto dado”. (Fishbein & Ajzen, 1975)

“Disposición relativamente duradera hacia cualquier característica de una persona, lugar o cosa”. (Lieberman & Neale, 1984)

“Organización de los sentimientos, de las creencias y los valores, así como predisposición de una persona a comportarse de una manera dada”. (Miguel, 1991)

“Asociaciones entre objetos actitudinales (prácticamente cualquier aspecto del mundo social) y las evaluaciones de estos objetos”. (Fazio y Roskos-Ewoldsen, 1994)

“Predisposiciones a valorar positiva o negativamente objetos, personas o conductas”. (López, 1999)

“Las actitudes son determinantes sobre la conducta ya que están ligadas a la percepción, a la personalidad y a la motivación. Las actitudes son sentimientos de agrado o desagrado sobre un objeto, tema, persona, etc.”. (Castro, 2009, pp. 57-58)

Estas definiciones concuerdan con las características establecidas por Castro (2009), quien nos dice que:

- “Las actitudes se aprenden
- Las actitudes definen nuestra predisposición hacia determinados aspectos
- Las actitudes proporcionan las bases emocionales de nuestra relación interpersonal y la identificación con los demás
- Las actitudes son consistentes y persistentes
- Las actitudes pueden cambiar” (p. 58)

Luego de analizar estas definiciones y de conocer sus características podemos definir a la actitud como un estado mental de predisposición positiva o negativa que tiene la persona hacia determinada situación, persona u objeto, la cual al ser aprendida por la persona es susceptible de modificación, la cual va a depender de sus experiencias personales.

3.1.8.2. Componentes

De acuerdo al planteamiento de Castro (2009), existen tres componentes básicos en la actitud los cuales son:

- **Componente Cognitivo:** se refiere a las creencias y opiniones que la persona ha ido desarrollando en base a la información y conocimiento obtenido a través de sus experiencias. (Castro, 2009)
- **Componente Afectivo:** se refiere a aquellos sentimientos que se tienen frente a algo determinado, los cuales pueden ser favorables o desfavorables. (Castro, 2009)

- **Componente Voluntad:** se refiere a aquella intención de la persona ante determinado objeto, en la cual la conducta presenta puede rechazar o negar algo. (Castro, 2009)

3.1.8.3. Actitud y Consistencia

Como se mencionó anteriormente la actitud se expresa bajo tres componentes que deben ser congruentes y coherentes con el actuar de cada persona, dando lugar a que se garantice la consistencia actitudinal. Sin embargo, no siempre las actitudes de las personas son consistentes con su conducta, si no que estas son disonantes dando lugar a lo que se conoce como disonancia cognoscitiva. (Castro, 2009)

3.1.8.4. Teoría de la Disonancia Cognoscitiva

La disonancia existe porque la cultura define lo que es adecuado o no, lo cual da lugar a que se produzca disonancia cuando la persona realiza una acción que no es coherente o es incompatible con su forma de pensar. (Ubillos, Mayordomo y Páez, 2005)

La Teoría de la Disonancia Cognoscitiva fue propuesta por León Festinger, “donde pretendía explicar el vínculo entre las actitudes y conducta”. (Castro, 2009, p. 59). Festinger afirmó que cualquier inconsistencia entre estas dos resultaba incómoda para el individuo y que este siempre buscará de reducirla. (Castro, 2009)

Con la ayuda de esta disonancia las empresas son capaces de adaptarse a las decisiones que va a tomar el trabajador y de predecir qué actitud va a tomar este.

3.1.8.5. Actitud y Satisfacción en el Trabajo

La alta dirección de toda empresa considera que los componentes de la actitud tienen una gran importancia a la hora de generar en sus trabajadores “actitudes generales favorables hacia la organización y hacia el trabajo dentro de la misma”. (Martínez, 2011, p. 14)

Castro (2009), nos dice que la satisfacción en el trabajo:

“Es una actitud de los individuos respecto a la función; es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basado en factores relativo al ambiente, la política, procedimiento y estilo de dirección de la empresa, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y beneficios”. (p. 60)

El trabajo al ser una de las actividades principales que desarrolla la persona, despierta el interés de los directivos de conocer la manera de cómo se sienten sus colaboradores dentro del centro laboral. A pesar de que esta satisfacción sea variable y dependa de los factores externos e internos de la organización se le puede definir como el grado de placer que tienen estos hacia su trabajo, el cual puede ser negativo o positivo dependiendo de sus expectativas personales y de las condiciones del trabajo. (Castro, 2009)

4. HIPÓTESIS

4.1. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Dado que la presencia de los factores de riesgo psicosocial en una empresa, afecta notablemente la salud de los trabajadores y con ello la calidad de su trabajo, es probable que en los trabajadores del área de producción de la empresa de extracción minera exista una alta influencia entre estos factores y la satisfacción laboral; ya que esta es una percepción subjetiva de las experiencias laborales del mismo.

4.2. HIPÓTESIS NULA

Dado que la presencia de los factores de riesgo psicosocial en una empresa, afecta notablemente la salud de los trabajadores y con ello la calidad de su trabajo, es probable que en los trabajadores del área de producción de la empresa de extracción minera no exista una alta influencia entre estos factores y la satisfacción laboral; ya que esta es una percepción subjetiva de las experiencias laborales del mismo.

CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS

1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TABLA N°. 2: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL CON SUS DIMENSIONES, SUBINDICADORES Y ESCALAS
CORRESPONDIENTES**

	VARIABLES	INDICADORES (DIMENSIONES)	SUBINDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Condiciones del lugar de trabajo	"Ruido"	Pregunta 1.1	ORDINAL
			"Iluminación"	Pregunta 1.2	
			"Temperatura"	Pregunta 1.3	
			"Higiene del área"	Pregunta 1.4	
			"Exposición a gases, polvos, solventes o vapores"	Pregunta 1.5	
			"Exposición a microbios, hongos, insectos o roedores"	Pregunta 1.6	
			"Espacio adecuado"	Pregunta 1.7	
			"Hacinamiento"	Pregunta 1.8	
			"Equipo y material necesario"	Pregunta 1.9	
		Carga de trabajo	"Exceso de actividades en la jornada"	Pregunta 2.1	
			"Demanda laboral no corresponde a nivel de conocimientos y habilidades"	Pregunta 2.2	
			"Jornada de trabajo mayor a 8 horas diarias"	Pregunta 2.3	
			"Trabajo fines de semanas y durante vacaciones"	Pregunta 2.4	
			"Pocas tareas"	Pregunta 2.5	
		Contenido y características de la tarea	"Trabajo repetitivo o rutinario"	Pregunta 3.1	
			"Problemas con comportamiento de compañeros"	Pregunta 3.2	
			"Incapacidad para desarrollar conocimientos y habilidades nuevos"	Pregunta 3.3	

			"Involucramiento en proyectos que no son de su interés"	Pregunta 3.4	
			"Cambios constantes en actividades que son de su responsabilidad"	Pregunta 3.5	
			"Realiza actividades que no son de su especialidad"	Pregunta 3.6	
			"Ejercimiento de actividades de coordinación y supervisión de personal"	Pregunta 3.7	
		Exigencia laboral	"Tarea compleja"	Pregunta 4.1	
			"Alto grado de concentración"	Pregunta 4.2	
			"Permanecer muchas horas en posturas incómodas"	Pregunta 4.3	
			"Uso de verbalización constante"	Pregunta 4.4	
			"Esfuerzo visual prolongado"	Pregunta 4.5	
			"Exigencia de creatividad e iniciativa"	Pregunta 4.6	
			"Exigencia para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad"	Pregunta 4.7	
		Papel laboral y desarrollo de la carrera	"Realiza actividades que no son de su agrado"	Pregunta 5.1	
			"Dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo"	Pregunta 5.2	
			"Formación profesional en exigencias actuales no compatibles"	Pregunta 5.3	
			"Estatus de puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas"	Pregunta 5.4	
			"Oportunidades para promoción son limitadas"	Pregunta 5.5	
			"Falta de apoyo para mejor formación o capacitación"	Pregunta 5.6	
			"Dificultad en relación con"	Pregunta 6.1	

		Interacción social y aspectos organizacionales	compañeros de trabajo"		
			"Requiere participar en diversos grupos de trabajo"	Pregunta 6.2	
			"Problemas en relación con jefe inmediato"	Pregunta 6.3	
			"Procesos de evaluación de desempeño laboral son inadecuados"	Pregunta 6.4	
			"Sistemas de control de personal son incorrectos"	Pregunta 6.5	
			"Existen problemas de comunicación sobre cambios de trabajo"	Pregunta 6.6	
			"Limitada participación en toma de decisiones"	Pregunta 6.7	
			"Información sobre su desempeño no es clara y directa"	Pregunta 6.8	
			"Insatisfacción con el trabajo que desempeña"	Pregunta 6.9	
		Satisfacción con la remuneración	"Inconformidad salarial"	Pregunta 7.1	
			"Satisfacción con el sistema de pensiones y prestaciones"	Pregunta 7.2	
			"Programas de estímulos económicos no permiten lograr estabilidad económica"	Pregunta 7.3	
VARIABLE DEPENDIENTE	SATISFACCIÓN LABORAL	Extrínseco – Condición del trabajo	"Distribución física del ambiente"	Pregunta 1	
			"Ambiente confortable"	Pregunta 8	
			"Inconformidad con el horario"	Pregunta 12	
			"Buena relación con el jefe beneficia calidad del trabajo"	Pregunta 14	
			"Comodidad del ambiente es inigualable"	Pregunta 15	
			"Horario de trabajo es incómodo"	Pregunta 17	
			"Comodidad en el lugar de trabajo"	Pregunta 20	
			"Existen las comodidades para	Pregunta 23	

			un buen desempeño"	
			"Jefe valora el trabajo"	Pregunta 27
		Extrínseco - Beneficios económicos	"Sueldo bajo"	Pregunta 2
			"Inconformidad con el salario"	Pregunta 5
			"Sueldo aceptable"	Pregunta 9
			"Sensación de explotación"	Pregunta 10
			"Trabajo permite cubrir expectativas económicas"	Pregunta 16
		Intrínseco - Significación de la tarea	"Trabajo justo para forma de ser"	Pregunta 3
			"Tarea valiosa"	Pregunta 4
			"Labor realizada hace sentir útil"	Pregunta 7
			"Resultados de trabajo dan satisfacción"	Pregunta 18
			"Realización como persona"	Pregunta 21
			"Gusto por el trabajo realizado"	Pregunta 22
			"Hacer mi trabajo me hacer sentir bien"	Pregunta 25
			"Gusto por actividades realizadas"	Pregunta 26
		Intrínseco - Reconocimiento personal y/o social	"Mal trato por parte de la empresa"	Pregunta 6
			"Distancia con los compañeros de trabajo"	Pregunta 11
			"Tareas sin importancia"	Pregunta 13
			"Trabajar con compañeros es aburrido"	Pregunta 19
			"Limitación de trabajo para no reconocer horas extras"	Pregunta 24

Fuente: De la tabla anterior, vemos como las variables han sido desagregadas según sus dimensiones-indicadores, subindicadores y escalas correspondientes. Adaptado de Análisis Factorial exploratorio del "Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo" en Perú, M. Moreno, W. Varillas, C. Aranda y F. Elizalde, (2016) y adaptado de "Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades", R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012).

Elaboración: M. Moreno, W. Varillas, C. Aranda y F. Elizalde, (2016) y R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012).

2. ENFOQUE DEL ESTUDIO

El enfoque del presente estudio es de corte cuantitativo, dado que la data que se ha levantado de los cuestionarios aplicados representa una información significativa que nos llevara a realizar el tratamiento estadístico pertinente

3. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional, es decir que se observará la correlación en las variables de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral.

4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal correlacional, esto dado que en la investigación no se ha manipulado variables, y se mantiene el entorno natural en el que se desenvuelven los colaboradores; es transversal dado que la información levantada fue en un único periodo de tiempo y correlacional dado que se evaluará estadísticamente la correlación entre la variable factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está compuesta por todos los trabajadores del área de producción de la empresa de extracción minera, los cuales radican en el Distrito de Callali, siendo un total de 47 personas, trabajando bajo un régimen de rotación que incluye turnos de mañana y noche, días de semana, sábados, domingos y feriados.

6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica a utilizar, será la encuesta, siendo esta dividida en dos partes, la primera comprende un instrumento para medir los Factores de Riesgo Psicosocial, y la segunda para medir la Satisfacción laboral.

Para evaluar los “Factores de Riesgo Psicosocial” se utilizó el cuestionario desarrollado por la Dra. Noemí Silva denominado como “Factores Psicosociales en el trabajo Académico” en su versión adaptada por la Dr. Pando y la Dra. Aranda. Dicho cuestionario se puede encontrar en el anexo N°. 2

Dicho cuestionario tiene como objetivo principal “obtener el nivel en el que los trabajadores están expuestos y perciben situaciones adversas en su ambiente de trabajo”. (Pando, Varillas, Aranda, y Elizalde, 2016, p. 366)

El cuestionario inicial desarrollado por la Dra. Noemí Silva estaba compuesto por siete dimensiones, 50 preguntas en total y para determinar su validez y confiabilidad fue revisado por expertos y aplicado a un total de 320 académicos de diversas universidades en la ciudad de Guadalajara, México. De esta manera se alcanzó una varianza de 38.5% y un Alfa de Cronbach de 0.9.

El cuestionario adaptado por el Dr. Pando y la Dra. Aranda fue aplicado en la ciudad de Lima, Arequipa y Trujillo en el año 2015, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.9 lo que le daba una excelente fiabilidad.

Los encuestados responden a las preguntas a través de una escala de Likert, en el cual señalan el grado que sienten que están presentes los diferentes indicadores del riesgo psicosocial. Estas respuestas van desde nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), casi siempre (3), y siempre (4).

TABLA Nº. 3: ESCALA DE LIKERT PARA CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Escala De Likert	
Nunca	0
Casi Nunca	1
Algunas Veces	2
Casi Siempre	3
Siempre	4

Fuente: De la tabla anterior, vemos la distribución de valores según la Escala de Likert. Adaptado de Análisis Factorial exploratorio del “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo” en Perú, M. Moreno, W. Varillas, C, Aranda y F. Elizalde, (2016).

Elaboración: M. Moreno, W. Varillas, C, Aranda y F. Elizalde, (2016).

Para evaluar la “Satisfacción Laboral” se aplicó a los trabajadores el cuestionario “Escala de Opiniones SL – SPC”, elaborado por Sandra Palma (2005). Este cuestionario responde a la Teoría de Frederick Herzberg, quien divide el estudio de la satisfacción laboral en dos factores, extrínsecos e intrínsecos. Dicho cuestionario se puede encontrar en el anexo Nº. 1

El cuestionario cuenta con cuatro dimensiones: Satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento Personal y/o social y beneficios económicos.

TABLA Nº. 4: TEORÍA MOTIVACIONAL Y ESCALA SP – SPC

Dimensión	Clasificación Teoría Motivacional
Significación de la tarea	Motivacional o intrínseco
Condición de trabajo	Higiénico o extrínseco
Reconocimiento personal y/o social	Motivacional o intrínseco
Beneficios económicos	Higiénico o extrínseco

Fuente: De la tabla anterior, vemos la clasificación de los indicadores de la variable Satisfacción Laboral según la Teoría Motivacional. Adaptado de “Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”, R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012), p. 40.

Elaboración: R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012), p. 40.

El cuestionario está compuesto por 27 ítems, los cuales se dividen en preguntas positivas y negativas.

TABLA Nº. 5: PREGUNTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS DE LA ESCALA SL – SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Fuente: De la tabla anterior, vemos como están distribuidos los indicadores de la variable Satisfacción Laboral de acuerdo a si son positivos o negativos. Adaptado de “Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”, R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012), p. 41.

Elaboración: R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012), p. 41.

Los encuestados responden a las preguntas a través de una Escala de Likert, en el cual señalan el grado de satisfacción laboral. Estas respuestas van desde total de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y total desacuerdo.

TABLA Nº. 6: PUNTUACIÓN DE ÍTEM POSITIVO O NEGATIVO DE LA ESCALA SL-SPSC

Ítem	Total Acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Total desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: De la tabla anterior, vemos la distribución de valores según la Escala de Likert. Adaptado de “Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”, R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012), p. 41.

Elaboración: R. Alfaro, S. Leyton, A. Meza y I. Sáenz, (2012), p. 41.

La validez y la confiabilidad de dicho cuestionario, según el método de consistencia interna/Alfa de Cronbach obtiene un resultado mayor a 0.8 y según el método de mitades/Guttman obtiene un resultado de 0.81.

7. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

Como se mencionó anteriormente y para efectos de lograr el objetivo principal de esta investigación se utilizó dos cuestionarios:

Para evaluar los “Factores de Riesgo Psicosocial” se utilizó el cuestionario adaptado por el Dr. Pando y la Dra. Aranda denominado como “Factores Psicosociales en el trabajo Académico”.

Dicho cuestionario está compuesto por 46 preguntas, las cuales están divididas en siete dimensiones, las cuales son: condiciones del lugar de trabajo (9 ítems), carga de trabajo (5 ítems), contenido y características de la tarea (7 ítems), exigencias laborales (7 ítems), papel laboral y desarrollo de la carrera (6 ítems), interacción social y aspectos organizacionales (9 ítems) y satisfacción con la remuneración (3 ítems).

Para lograr uniformidad con los datos obtenidos se les cambiaron los valores a las escalas de Likert para el cuestionario de Factores de riesgo siendo los siguientes:

TABLA N°. 7: ESCALA LIKERT ADAPTADA PARA EL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Escala De Likert	
Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Fuente: De la tabla anterior, vemos la distribución de valores según la Escala de Likert que se aplicó según las necesidades de la investigación. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Para evaluar la “Satisfacción Laboral” se utilizó el cuestionario elaborado por Sandra Palma denominado “Escala de Opiniones SL – SPC”

Dicho cuestionario está compuesto por 27 preguntas, las cuales están divididas en cuatro dimensiones, las cuales son: condiciones de trabajo (9 ítems), beneficios económicos (5 ítems), satisfacción de la tarea (8 ítems) y reconocimiento personal y/o social (5 ítems).

Para el cuestionario de satisfacción laboral la escala de Likert mantuvo su puntuación original.

8. PROCESO DE RECOLECCIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para la aplicación de los instrumentos en la empresa de extracción minera, se estableció contacto con el personal del departamento de Desarrollo de personal, con el objetivo de explicar el propósito del estudio y que nos permitieran aplicar la investigación dentro de sus instalaciones. Se explicó que para fines de la investigación, se requiere la aplicación de dos instrumentos, uno que responda a las preguntas de la variable de “factores de riesgo psicosocial” y el otro a las preguntas de la variable de “satisfacción laboral”.

Asimismo, se consideró necesario la aplicación de unas preguntas que respondan a variables de control para así tener un mejor manejo de la información, tales como edad, antigüedad y área en la que trabajan. Una vez que se obtuvo el permiso para realizar la investigación se procedió a preparar e imprimir los cuestionarios.

El área de Desarrollo de personal es la encargada de medir al personal en todos los ámbitos que sean necesarios de analizar, dado que ellos realizan indicadores que les permite medir las situaciones y mejoras. Por ellos y por políticas de la empresa, fue el área de recursos humanos la encargada de aplicar los cuestionarios a la totalidad de los trabajadores siendo este el proceso que realizaron:

Para la toma de información, se escogió los días lunes y miércoles a las diez de la mañana, dado que según la rotación de personal, el cual es 8x6 y 5x2, son esos días en que están los trabajadores, tanto del turno de la mañana y noche. Todos los trabajadores, según su puesto de trabajo o funciones, deben de rotar tanto mañana como noche.

La persona encargada de tomar los cuestionarios, reunió al personal en sala de juntas. Para comenzar esta persona repartió el consentimiento informado a cada uno de los asistentes (ver anexo N°. 21) que debió firmarlo de manera obligatoria y luego paso a repartir el cuestionario a cada uno de los asistentes.

Una vez repartido el instrumento, este se leyó en voz alta junto con los empleados, explicando cada una de las preguntas así como las escalas de medición que lleva el cuestionario.

El tiempo dado para responder el cuestionario fue de 40 minutos y el encuestador se quedó todo ese tiempo en la sala respondiendo las dudas que se hubieran podido presentar en los trabajadores en el lapso que ellos respondieron las preguntas.

El encuestador recogió el instrumento verificando que todas las preguntas hayan sido respondidas.

Este proceso es aplicado de la misma forma a todos los trabajadores, en los días establecidos. El día lunes se encuestó a 25 trabajadores y el día miércoles a 22 trabajadores, dando el total de los 47 trabajadores.

El cuestionario es entregado a las tesisistas para que puedan procesar y tabular los resultados.

Al contar con todos los cuestionarios, estos fueron codificados y procesados en el paquete estadístico SPSS, donde se realizó un análisis estadístico de tipo

descriptivo, y un análisis inferencial, usando la correlación de Pearson, para lograr el objetivo planteado.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSION RESULTADOS

1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la empresa de extracción minera, los cuales fueron procesados en el paquete estadístico SPSS.

En primer lugar, se presentan los datos de control obtenidos, los cuales están agrupados según la edad de los trabajadores, la antigüedad que tienen en la empresa y el área en la que desempeñan sus funciones.

En segundo lugar, se presentan los resultados de manera general para cada variable con su interpretación correspondiente, luego para la variable “Factores de Riesgo Psicosocial”, los resultados se presentan agrupados por sus indicadores con sus interpretaciones correspondientes y para la variable “Satisfacción Laboral”, los resultados se presentan agrupados por sus indicadores con sus interpretaciones correspondientes.

Cabe recalcar que en cada interpretación se hacen mención a los datos de control para una mayor profundización y entendimiento de los resultados. Con esto se pretende evidenciar si es que existen diferencias significativas por la edad, tiempo de servicio o el área en la que desempeñan sus labores

En tercer lugar, se explica la correlación de aquellos indicadores que tuvieron mayores cantidades de correlaciones significantes, para este caso fueron dos por cada variable.

El cuarto y último lugar se explica la correlación general entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral.

2. FICHA TÉCNICA

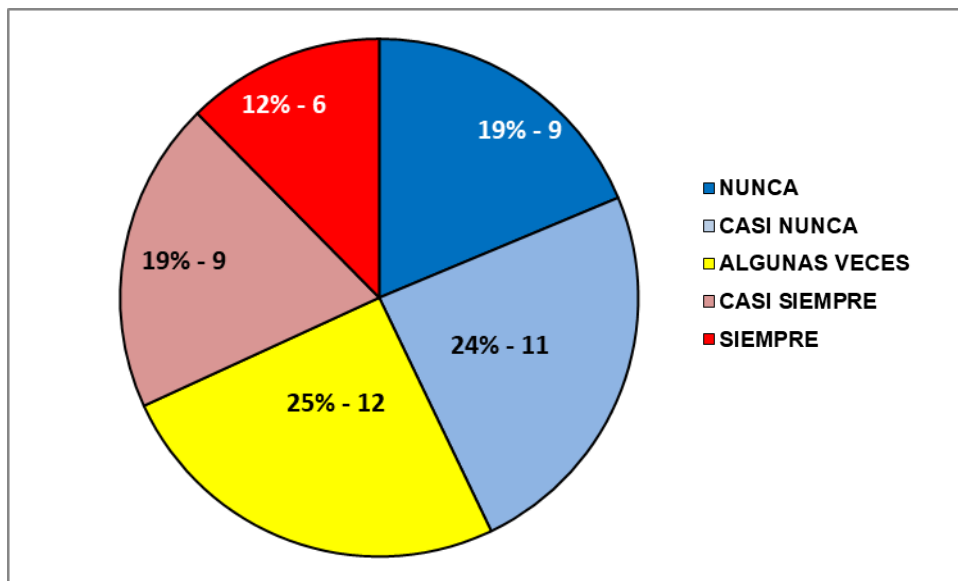
TABLA N°. 8: MUESTRA CLASIFICADA POR EDAD, ANTIGÜEDAD Y ÁREA DE TRABAJO

Clasificación	Grupo	Cantidad	Porcentaje
Edad	18 a 25 años	12	25.53%
	26 a 34 años	22	46.81%
	35 a 44 años	7	14.89%
	45 años a mas	6	12.77%
	Total	47	100.00%
Antigüedad	Menos de un año	10	21.28%
	Entre 1 y 3 años	32	68.09%
	Mas de 3 años	5	10.64%
	Total	47	100.00%
Área de trabajo	Suministro	2	4.26%
	Extracción y trituración	10	21.28%
	Calcinación	7	14.89%
	Mantenimiento	8	17.02%
	Comercial	5	10.64%
	Administración	6	12.77%
	Laboratorio	4	8.51%
	Desarrollo	5	10.64%
	Total	47	100.00%

Fuente: De la tabla anterior, vemos la cantidad de personas que se encuestaron por cada dato de control. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

3. ANÁLISIS DE DATOS

GRÁFICO N°. 1: VARIABLE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

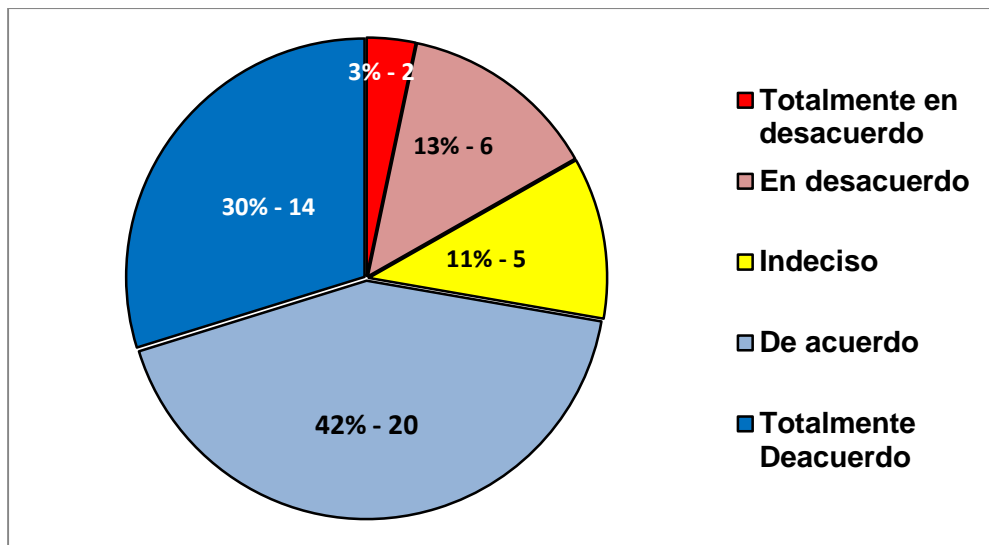


Fuente: Figura 1: Variable Factores de Riesgos Psicosocial. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

De la gráfica anterior sobre la variable Factores de Riesgos Psicosocial, se observa que el 31% de los encuestados señalan que siempre y casi siempre presentan factores de riesgos, los cuales influyen en su desempeño laboral. De igual manera se observa que un 19% de los encuestados nunca presenta factores de riesgo psicosocial potenciando su desempeño laboral.

GRÁFICO Nº. 2: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

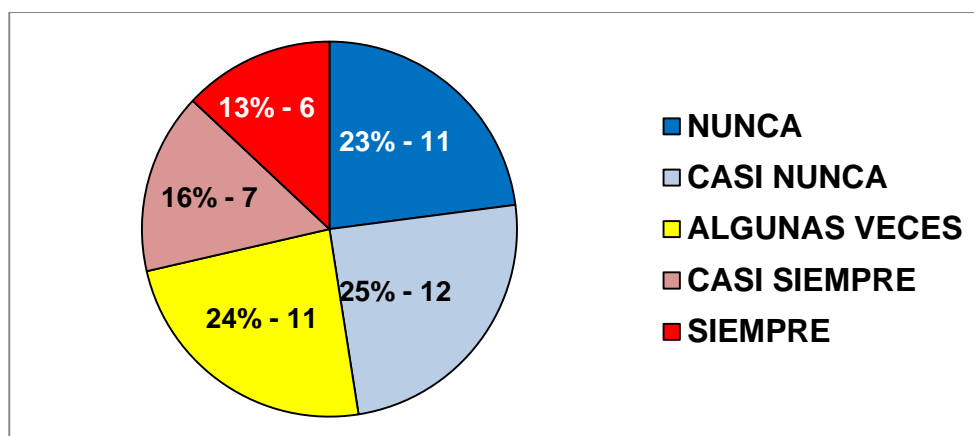


Fuente: Figura 2: Variable Satisfacción Laboral. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

De la gráfica anterior sobre la variable Satisfacción Laboral, se observa que el 72% de los encuestados señalan que se encuentran totalmente de acuerdo y en acuerdo con que existe satisfacción laboral, lo cual influye notablemente en su desempeño laboral. De igual manera se observa que un 16% de los encuestados indica que no existe satisfacción laboral.

GRÁFICO N°. 3: DIMENSIÓN CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO



Fuente: Figura 3: Dimensión Condiciones del lugar de trabajo. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

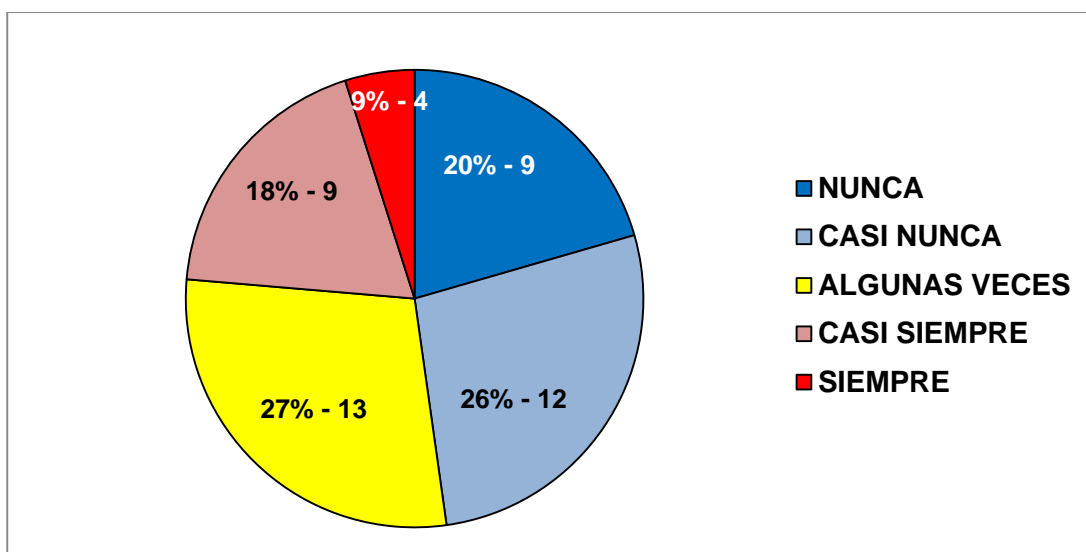
De la gráfica anterior sobre la dimensión de condiciones de lugar de trabajo, observamos que el 29% de los encuestados señalan que siempre y casi siempre se han visto afectados por el lugar donde desempeñan sus funciones o porque no cuentan por el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo, sin embargo, el 48% de los encuestados indican que casi nunca y nunca se ven afectados por esta condición.

Observando el anexo N°. 12 de la variable de control de edad, podemos observar que de aquellos trabajadores entre 18 a 25 años de edad, tres de ellos consideran que casi nunca se han visto afectados por las condiciones del lugar de trabajo al igual que seis trabajadores de las edades entre 26 y 34 años.

Según el anexo N°. 13 de la variable de control de antigüedad, podemos apreciar que aquellos trabajadores con más de tres años en la empresa nunca se ven afectados por las condiciones del lugar de trabajo sin embargo aquellos trabajadores con menos de tres años en la empresa son los que en la mayoría de veces se ven afectados por las condiciones del lugar de trabajo.

Finalmente, en el anexo N°. 14 referente al área en la que desempeña sus funciones, se puede evidenciar que aquellos trabajadores del área de administración nunca se ven afectados por las condiciones del lugar de trabajo a diferencia de aquellos trabajadores del área de suministro o laboratorio.

GRÁFICO N°. 4: DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO



Fuente: Figura 4: Dimensión Carga de Trabajo. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

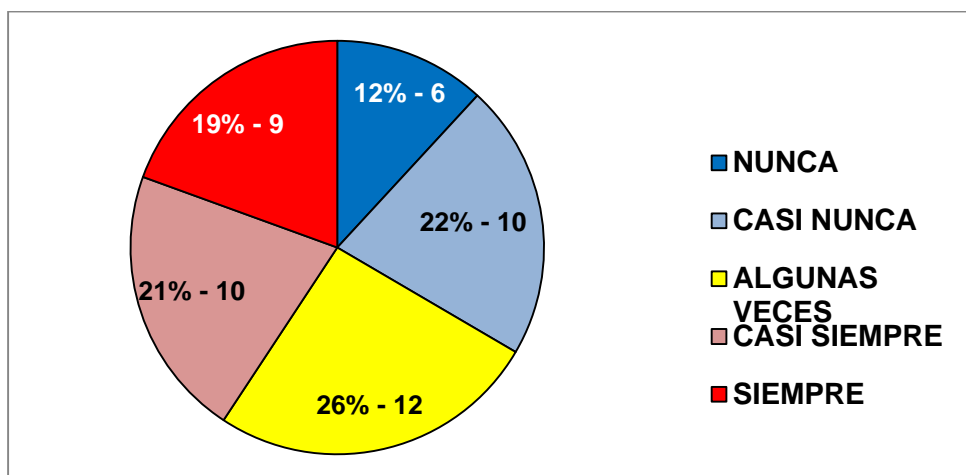
De la gráfica anterior sobre la dimensión de carga de trabajo, analizamos que el 54% de los encuestados señalan que siempre, casi siempre y algunas veces tienen excesos de actividades, que laboran más de 48 horas y que la demanda laboral supera sus habilidades y conocimiento; sin embargo, el 46% de los encuestados indican que nunca y casi nunca experimentan una sobrecarga de trabajo. El 27% de los encuestados considera que algunas veces si tiene un exceso de actividades a realizar durante su jornada de trabajo, lo cual lo podemos considerar de manera negativa ya que el trabajador considera que en algún momento su jornada laboral si se extiende más allá de las 8 horas diarias.

Observando el anexo N°. 12 de la variable de control de edad, podemos apreciar que, sin importar la edad del trabajador, ellos consideran que si tienen una sobre carga laboral sobre todo porque están superan sus conocimientos y habilidades.

Según el anexo N°. 13 de la variable de control de antigüedad, se puede mencionar que sin importar el tiempo que lleven en la empresa los trabajadores sienten algunas veces una sobrecarga laboral.

Finalmente, el anexo N°. 14 referente al área en la que trabajan, aquellos trabajadores del área de desarrollo y comercial son los que sienten más esta sobrecarga de trabajo a diferencia de aquellos trabajadores de áreas como extracción y trituración y mantenimiento.

GRÁFICO N°. 5: DIMENSIÓN CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA



Fuente: Figura 5: Dimensión Contenido y Características de la Tarea. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

De la gráfica anterior sobre la dimensión de contenido y características de la tarea, se percibe que el 40% de los encuestados señalan que siempre y casi siempre realizan actividades que no son de su especialidad, que su trabajo es rutinario, aburrido y que pasa por una rotación de puesto de manera constante además que su trabajo no les permite desarrollar sus habilidades; sin embargo, solo el 12% de los encuestados indican que nunca experimentan estos factores.

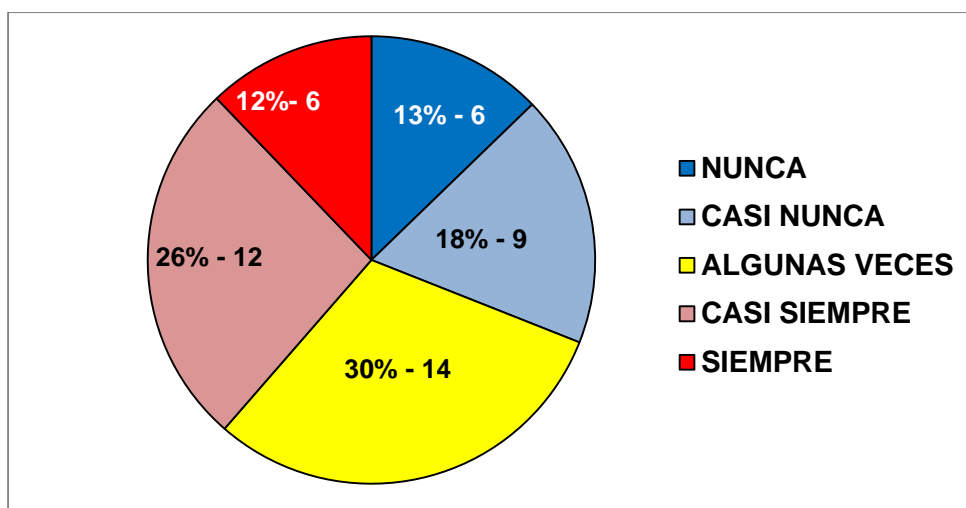
Observando el anexo N°. 12 de la variable de control de edad, podemos observar que aquellos trabajadores de 18 a 25 años son aquellos que no experimentan que su trabajo sea aburrido, rutinario y que su trabajo no le permite desarrollar sus habilidades a diferencia de aquellos trabajadores de 35 a 44 años que si experimentan esa sensación.

Según el anexo N°. 13 de la variable de control de antigüedad, observamos que aquellos trabajadores con más tres de años en la empresa experimentan más la sensación de tener un trabajo rutinario y que este no le permite desarrollar

sus habilidades a diferencia de aquellos trabajadores con menos de un año en la empresa.

Finalmente, el anexo N°. 14 referente al área en la que trabajan; aquellos trabajadores del área de extracción y trituración, mantenimiento y administración sienten más que su trabajo es repetitivo y que realizan actividades que no son de su especialidad a diferencia de trabajadores del área comercial y desarrollo.

GRÁFICO N°. 6: DIMENSIÓN EXIGENCIAS LABORALES



Fuente: Figura 6: Dimensión Exigencias Laborales. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

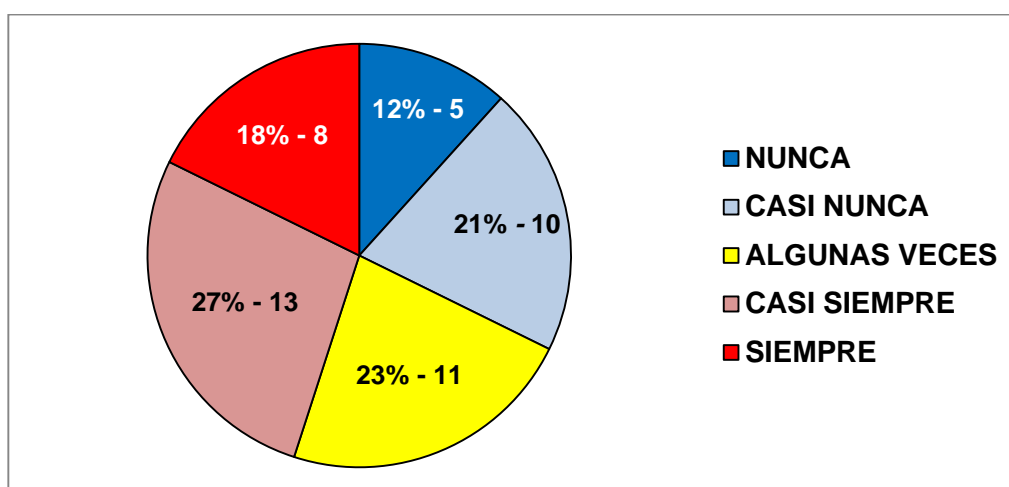
De la gráfica anterior sobre la dimensión exigencias laborales, observamos que el 38% de los encuestados señalan que siempre y casi siempre su trabajo requiere un alto grado de concentración, creatividad e iniciativa, sin embargo, el 13% de los encuestados indican que nunca han experimentado dichos factores. Así mismo, el 30% de los encuestados se encuentra indeciso por lo cual se puede considerar que el trabajo también les demanda un esfuerzo físico prolongado.

Observando el anexo N°. 12 de la variable de control de edad, podemos apreciar que aquellos trabajadores entre las edades de 18 a 34 años requieren siempre tener iniciativa y alto grado de concentración para poder desarrollar las tareas complejas que son encomendadas a diferencia de aquellos trabajadores de 35 años a más.

Según el anexo N°. 13 de la variable de control de antigüedad, observamos que aquellos trabajadores con más de tres años en la empresa nunca experimentan estas sensaciones a diferencia de aquellos trabajadores con menos de tres años en la empresa.

Finalmente, el anexo N°. 14 referente al área en la que trabajan, aquellos trabajadores del área de extracción y trituración, calcinación, mantenimiento requieren permanecer por muchas horas en posturas incómodas y de un esfuerzo visual prolongado a diferencia de aquellos trabajadores del área de desarrollo y suministro.

GRÁFICO N°. 7: DIMENSIÓN PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA



Fuente: Figura 7: Dimensión Papel Laboral y Desarrollo de la Carrera. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

De la gráfica anterior sobre la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera, observamos que el 33% de los encuestados señalan que nunca o casi se les niega a tener la oportunidad de desarrollar una línea de carrera, sin embargo, el 45% de los encuestados indican que siempre o casi siempre el estatus de puesto no corresponde a sus expectativas.

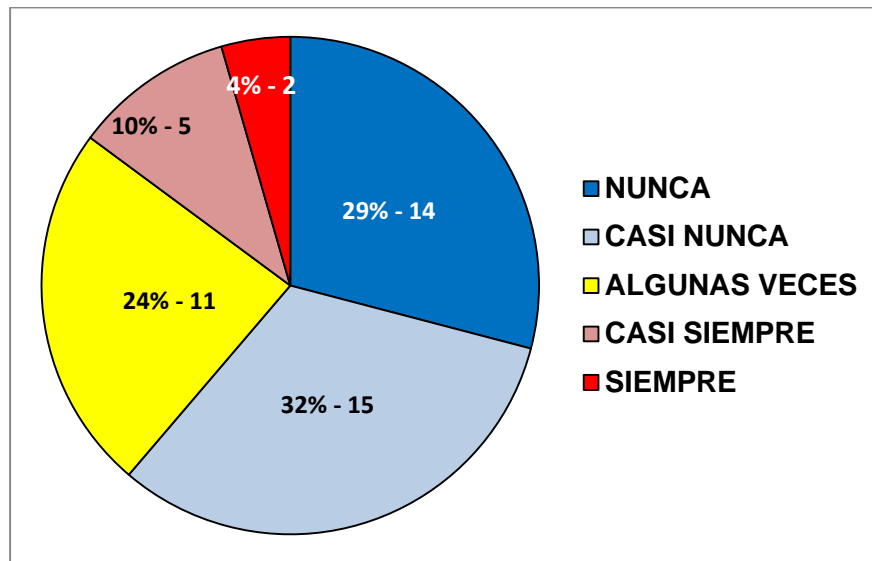
Observando el anexo N°. 12 de la variable de control de edad, apreciamos que los trabajadores sin importar su rango de edad, señalan que el estatus del puesto no corresponde a sus expectativas.

Según el anexo N°. 13 de la variable de control de antigüedad, apreciamos que aquellos trabajadores con menos de tres años en la empresa sienten que su formación profesional no es compatible con las exigencias laborales a diferencia de los trabajadores con más de tres años.

Finalmente, el anexo N°. 14 referente al área en la que trabajan, aquellos trabajadores del área comercial sienten que nunca la empresa les niega apoyo

para mejorar su formación y/o capacitación y que si realiza actividades con las que está de acuerdo a diferencia de aquellos trabajadores del área de calcinación, mantenimiento y desarrollo sienten que su formación profesión no es compatible con su trabajo y que su trabajo no corresponde a sus expectativas.

GRÁFICO N°. 8: DIMENSIÓN INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES



Fuente: Figura 8: Dimensión Interacción Social y Aspectos Organizacionales. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

De la gráfica anterior sobre la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, observamos que el 61% de los encuestados señalan que nunca y casi nunca reciben información clara por parte de la empresa y que además está insatisfecho con la labor que realiza y que no tienen dificultad en la relación con sus compañeros y asimismo el 14% de los encuestados indican que siempre y casi siempre reciben información clara por parte de la empresa.

Observando el anexo N°. 12 referente a la variable de control de edad, podemos notar que aquellos trabajadores entre 18 a 34 años de edad sienten que no reciben información clara por parte de la empresa a diferencia de aquellos trabajadores con 35 años a más.

Del anexo N°. 13 de la variable de control de antigüedad, podemos decir que sin importar el tiempo que tienen en la empresa los trabajadores consideran que no reciben información clara y directa por parte de la empresa

Finalmente observando el anexo N°. 14 referente al área en la que trabajan, podemos decir que tres personas del área de mantenimiento comentan que no reciben información clara por parte de la empresa mientras que una persona del proceso de calcinación comenta lo contrario.

GRÁFICO N°. 9: DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

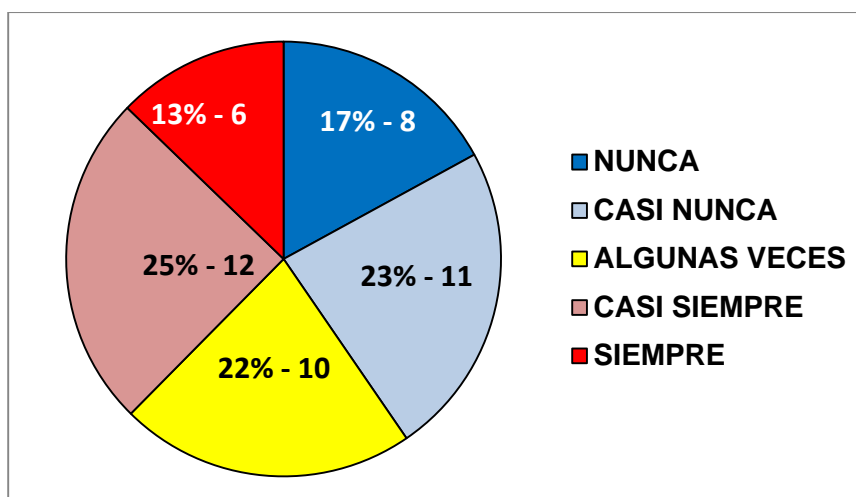


Figura 9: Dimensión Satisfacción de la remuneración. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

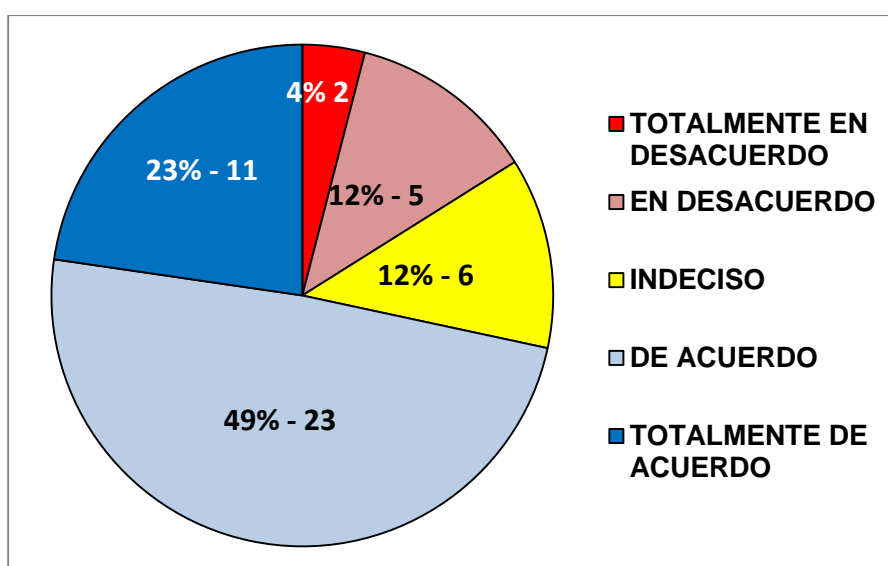
De la gráfica anterior sobre la dimensión satisfacción con la remuneración, el 38% de los trabajadores consideran que siempre o casi siempre se sienten insatisfechos con el salario que reciben y con el sistema de pensiones que la empresa ofrece mientras que el 17% considera que nunca tiene esa insatisfacción.

Del anexo N°. 12 de la variable de control de edad, podemos decir que sin importar la edad de los trabajadores estos no se encuentran satisfechos con el salario que perciben por su trabajo.

Del anexo N°. 13 de la variable de control de antigüedad, podemos observar que sin importar el tiempo que tienen trabajando en la empresa los trabajadores no se encuentran satisfechos con el salario que perciben por su trabajo.

Finalmente, en el anexo N°. 14 referente al área en la que trabajan, podemos apreciar que aquellos trabajadores del área de desarrollo, administración y comercial no se encuentran satisfechos con su salario a diferencia de aquellos trabajadores del área de mantenimiento que si están de acuerdo con su salario.

GRÁFICO N°. 10: DIMENSIÓN CONDICIÓN DEL TRABAJO



Fuente: Figura 10: Dimensión Condición del Trabajo. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

De la gráfica anterior sobre la dimensión condición del trabajo, observamos que el 49% de los trabajadores se encuentra de acuerdo con el ambiente de trabajo, y opinan que tienen una relación positiva con su jefe, mientras que el 16% se encuentra totalmente desacuerdo y desacuerdo con el horario en el que trabaja.

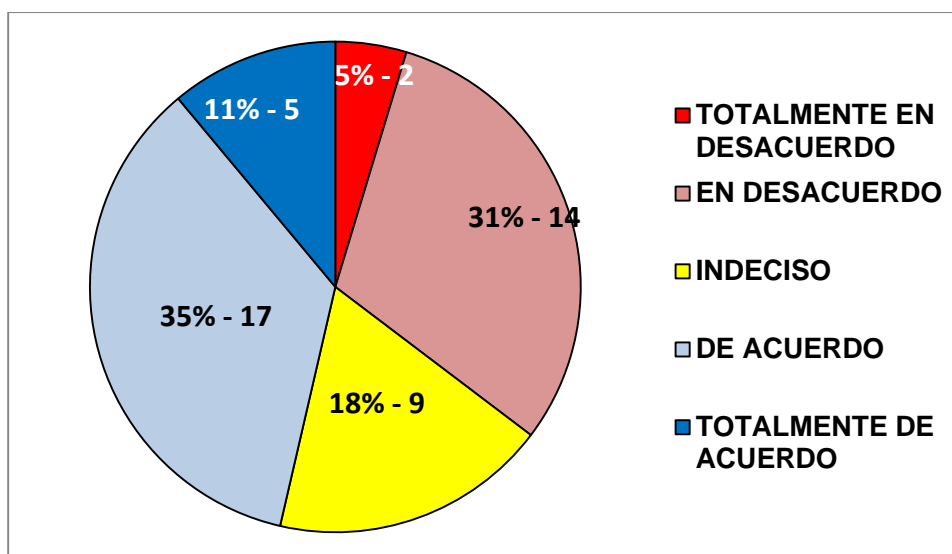
Observando el anexo N°. 18 de la variable de control de edad, podemos apreciar que en general en los rangos de edad la mayoría de los trabajadores se encuentran de acuerdo con las condiciones de lugar de trabajo, sobre todo en el rango de edad de 26 a 34 años, en los que hay once personas que están de acuerdo con esta dimensión.

El anexo N°. 19 de la variable de control de antigüedad, podemos apreciar que en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión que expresa las condiciones de trabajo, a excepción de las personas entre un año y tres años de antigüedad hay nueve personas que están en total desacuerdo,

desacuerdo e indecisas con esta dimensión y es el rango de antigüedad donde hay más cantidad de trabajadores, en total 32 personas.

Finalmente, observando el anexo N°. 20 referente al área donde desempeña sus funciones, se observa que independientemente del área a la que pertenecen, están de acuerdo con las condiciones que hay en su trabajo, siendo las áreas de extracción y trituración, mantenimiento y administración que se encuentran conforme con sus condiciones de trabajo.

GRÁFICO N°. 11: DIMENSIÓN BENEFICIOS ECONÓMICOS



Fuente: Figura 11: Dimensión Beneficios Económicos. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

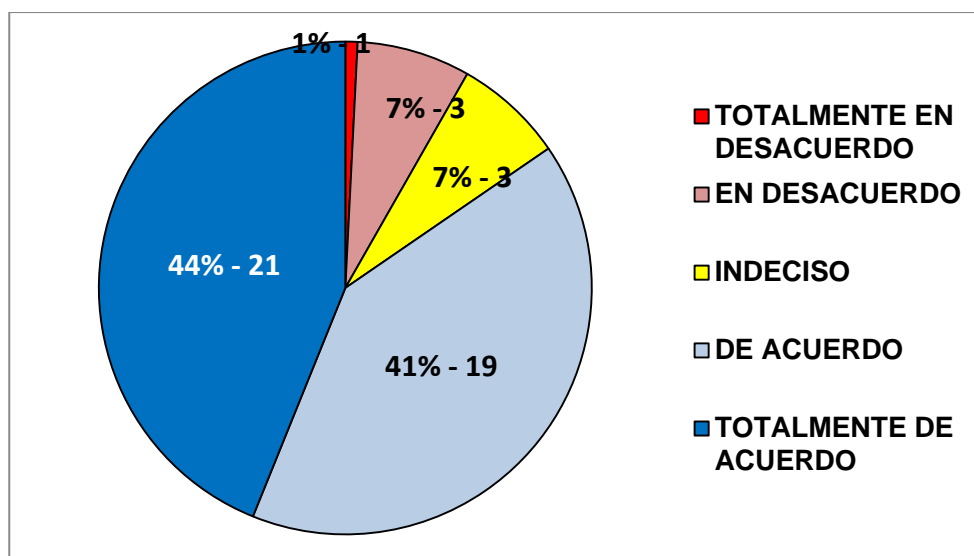
De la figura anterior sobre la dimensión beneficios económicos, observamos que el 35% están de acuerdo con la dimensión de beneficios económicos, mientras que un 31% de trabajadores están en desacuerdo. Cabe resaltar que en esta dimensión se expresan preguntas referentes al disgusto con su sueldo y percepción de explotación.

Observando el anexo N°. 18 de la variable de control de edad, podemos observar que aquellos trabajadores entre 26 a 34 años son los que tienen mayor sensación de que los están explotando y sienten más inconformidad con su salario a diferencia de otros rangos de edad.

Según el anexo N°. 19 de la variable de control de antigüedad, se observa que aquellos trabajadores como menos de tres años en la empresa tienen mayor inconformidad con su salario que aquellos trabajadores con más de tres años en la empresa.

Finalmente, en el anexo N°. 20 referente al área donde desempeña sus funciones, se puede apreciar que sin importar el área, hay una similitud entre la cantidad de personas que están de acuerdo y desacuerdo, como por ejemplo las personas del área de extracción y trituración están en desacuerdo con el salario que reciben sin embargo las personas de laboratorio considera lo contrario.

GRÁFICO N°. 12: DIMENSIÓN SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA



Fuente: Figura 12: Dimensión Significación de la Tarea Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

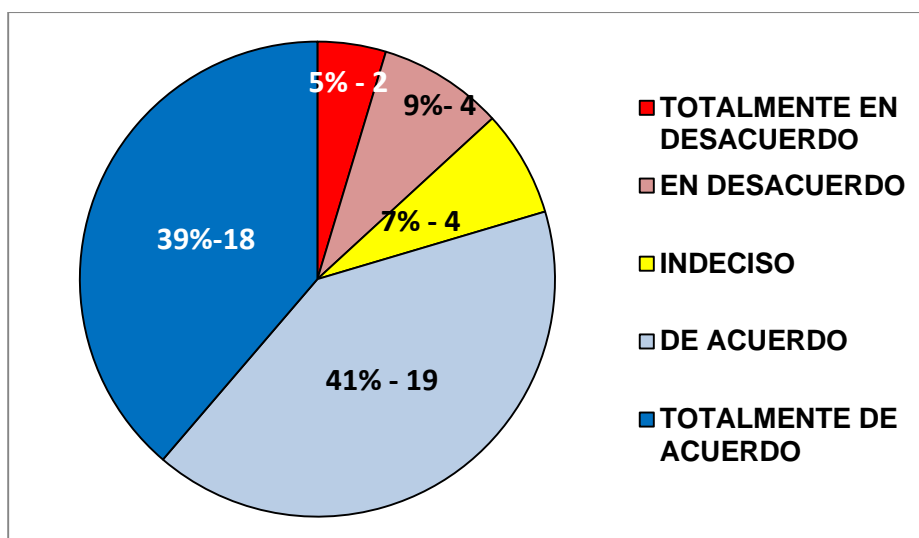
De la gráfica anterior sobre la dimensión significación de la tarea, observamos que el 15% está en total desacuerdo, desacuerdo e indeciso con esta dimensión que expresa la conformidad, aprobación y gusto por la tarea que realiza, mientras que el 44% está totalmente de acuerdo con la realización de su tarea.

Observando el anexo N°. 18 de la variable de control de edad, podemos ver que en el rango de 26 a 34 años de edad hay más trabajadores que reflejan su acuerdo con esta dimensión, y en general según las variables de control por edad, en cada rango, los trabajadores reflejan que están totalmente de acuerdo con la tarea que realizan.

Según el anexo N°. 19 de variable de control de antigüedad, se puede apreciar que sin importar el tiempo que tienen trabajando en la empresa la gran mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo y de acuerdo con la labor que realizan en el trabajo.

Finalmente, en el anexo N°. 20 de variable de control por área, vemos que indiferentemente del área en la que trabajan, los trabajadores están de acuerdo con las funciones que realizan, mientras que no hay ningún trabajador que este en total desacuerdo con los resultados que obtiene al realizar su tarea.

GRÁFICO N°. 13: DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL



Fuente: Figura 13: Dimensión Reconocimiento personal y/o Social. Gráfico que representa los resultados obtenidos de dicha dimensión. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. Elaboración propia.

Interpretación:

De la gráfica anterior sobre la dimensión reconocimiento personal y/o social, observamos que el 41% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión, que hace referencia a si al trabajador le desagrada que limiten su trabajo, que prefieren tomar distancia con las personas de su entorno, y que consideran sus tareas como algo sin importancia, mientras que un 9% está en desacuerdo con esta dimensión.

Observando el anexo N°. 18 de la variable de control de edad, apreciamos que la mayoría de los trabajadores, independientemente del rango edad en el que se encuentran, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo que refleja la dimensión, sobre todo con el rango entre 26 a 34 años de edad.

En el anexo N°. 19 de la variable de control de antigüedad, también se aprecia que, en todos los rangos, la mayoría de las personas están de acuerdo con las preguntas de esta dimensión.

Finalmente, en el anexo N°. 20 de la variable de control por área, encontramos que cinco personas del área de mantenimiento están de acuerdo con esta dimensión por parte de la empresa y sola una persona de la misma área considera todo lo contrario.

4. INTERPRETACIÓN DE LA CORRELACIÓN

Del anexo N°. 24, obtuvimos la correlación de Pearson entre las variables de factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, la cual se muestra de manera alta negativa dándose entre las diferentes dimensiones de las variables, las cuales a continuación se va a detallar.

Se han escogido cuatro subindicadores de diferentes dimensiones dado que ellos tienen mayor número de correlaciones significativas.

4.1. Correlación de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial

De la variable Factores de riesgo psicosocial, se observa que las dimensiones “Contenido y características de la tarea” y “Papel laboral y Desarrollo de la Carrera”, son aquellas que presentan mayores correlaciones significativas.

De la dimensión, Contenido y características de la tarea, el subindicador “Realiza actividades que no son de su especialidad” se correlaciona con la variable de Satisfacción Laboral, en sus diferentes dimensiones.

En la dimensión Condición del trabajo, se correlaciona específicamente en siete de los nueve subindicadores: la distribución física del ambiente le facilita a la realización de sus labores ($x=0.009$, $x<0,05$; $p=-379$) con una correlación negativa muy baja; el ambiente donde trabajo es confortable ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-587$) con una correlación negativa moderada; me disgusta mi horario ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-458$) con una correlación negativa moderada; el horario de trabajo me resulta incómodo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-610$) con una correlación negativa moderada; el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo ($x=0.004$, $x<0,05$; $p=-413$) con una correlación negativa moderada; existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-464$) con una correlación negativa moderada y mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-465$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Beneficios Económicos, se correlaciona específicamente en uno de los cinco subindicadores: la sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando ($x=0.005$, $x<0,05$; $p=-407$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Significación de la Tarea, se correlaciona específicamente en cinco de los ocho subindicadores; siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-525$) con una correlación negativa moderada; me siento útil con la labor que realizo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-510$) con una correlación negativa moderada; mi trabajo me hace sentir realizado como persona ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-462$) con una correlación negativa moderada; me gusta el trabajo que realizo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-572$) con una correlación negativa moderada; y me gusta la actividad que realizo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-572$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Reconocimiento personal y/o social, se correlaciona específicamente en cuatro de los cinco subindicadores: siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa ($x=0.008$, $x<0,05$; $p=-380$) con una correlación negativa muy baja; las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia ($x=0.002$, $x<0,05$; $p=-448$) con una correlación negativa moderada; compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido ($x=0.002$, $x<0,05$; $p=-443$) con una correlación negativa moderada y me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-565$) con una correlación negativa moderada.

De la dimensión, Papel laboral y Desarrollo de la Carrera, el subindicador “En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas” se correlaciona con la variable de Satisfacción Laboral, en sus diferentes dimensiones.

En la dimensión Condición del trabajo, se correlaciona específicamente en cinco de los nueve subindicadores: me disgusta mi horario directa

($x=0.005$, $x<0,05$; $p=-402$) con una correlación negativa moderada; el horario de trabajo me resulta incómodo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-570$) con una correlación negativa moderada; el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo ($x=0.006$, $x<0,05$; $p=-393$) con una correlación negativa muy baja; existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias ($x=0.006$, $x<0,05$; $p=-395$) con una correlación negativa muy baja y mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-520$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Beneficios Económicos, se correlaciona específicamente dos de los cinco subindicadores: el sueldo que tengo es bastante aceptable ($x=0.007$, $x<0,05$; $p=-392$) con una correlación negativa muy baja y la sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-578$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Significación de la Tarea, se correlaciona específicamente en seis de los ocho subindicadores; siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser ($x=0.009$, $x<0,05$; $p=-375$) con una correlación negativa muy baja; me complace los resultados de mi trabajo ($x=0.005$, $x<0,05$; $p=-401$) con una correlación negativa moderada; mi trabajo me hace sentir realizado como persona ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-556$) con una correlación negativa moderada; me gusta el trabajo que realizo ($x=0.004$, $x<0,05$; $p=-408$) con una correlación negativa moderada; haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo ($x=0.006$, $x<0,05$; $p=-392$) con una correlación negativa muy baja y me gusta la actividad que realizo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-609$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Reconocimiento personal y/o social, se correlaciona específicamente en dos de los cinco subindicadores: las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia ($x=0.005$, $x<0,05$; $p=-407$) con una correlación negativa moderada y me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-458$) con una correlación negativa moderada.

4.2. Correlación de la variable de Satisfacción Laboral

De la variable Satisfacción Laboral, se observa que las dimensiones “Reconocimiento personal y/o social” y “Beneficios económicos”, son aquellas que presentan mayores correlaciones significativas.

De la dimensión, Reconocimiento personal y/o social, el subindicador "Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras" se correlaciona con la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, en sus diferentes dimensiones.

En la dimensión de Condición del lugar de Trabajo, se correlaciona específicamente en ocho de los nueve subindicadores: el ruido interfiere en las actividades laborales ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-465$) con una correlación negativa moderada; la iluminación de su área de trabajo no es la adecuada ($x=0.005$, $x<0,05$; $p=-400$) con una correlación negativa moderada; la temperatura en su área de trabajo no es la adecuada ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-547$) con una correlación negativa moderada; existe mala higiene en su área de trabajo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-523$) con una correlación negativa moderada; está expuesta/o a gases, polvos, solventes o vapores ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-586$) con una correlación negativa moderada; está expuesta/o a microbios, hongos, insectos o roedores ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-456$) con una correlación negativa moderada; el espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza trabajo ($x=0.002$, $x<0,05$; $p=-439$) con una correlación negativa moderada y no cuenta con el equipo y materiales para realizar su trabajo ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-454$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Carga de Trabajo, se correlaciona específicamente en dos de los cinco subindicadores: tiene exceso de actividades a realizar durante su jornada de trabajo ($x=0.007$, $x<0,05$; $p=-388$) con una correlación negativa muy baja y su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias ($x=0.002$, $x<0,05$; $p=-447$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Contenido y Características de la tarea, se correlaciona específicamente en cuatro de los siete subindicadores: enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-545$) con una correlación negativa moderada; su trabajo no le permite desarrollar habilidades ($x=0.002$, $x<0,05$; $p=-446$) con una correlación negativa moderada; hay cambios constantes en las actividades ($x=0.009$, $x<0,05$; $p=-376$) con una correlación negativa muy baja y realiza actividades que no son de su especialidad ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-565$) con una correlación negativa moderada

En la dimensión Exigencias Laborales, se correlaciona específicamente en uno de los siete subindicadores: tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad ($x=0.002$, $x<0,05$; $p=-432$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Papel Laboral y Desarrollo de la Carrera, se correlaciona específicamente en tres de los seis subindicadores: realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-599$) con una correlación negativa moderada; en este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-458$) con una correlación negativa moderada y la falta de apoyo para mejorar su formación y/o capacitación ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-459$) con una correlación negativa moderada

En la dimensión Interacción Social y Aspectos Organizacionales, se correlaciona específicamente en cuatro de los nueve subindicadores: tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-507$) con una correlación negativa moderada; tiene problemas en la relación con su jefe inmediato ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-490$) con una correlación negativa moderada; existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-514$) con una correlación negativa moderada y la información que recibe sobre la eficacia de su

desempeño no es clara y directa ($x=0.002$, $x<0,05$; $p=-439$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Satisfacción con la remuneración, no se correlaciona con ninguno de los tres ítems.

De la dimensión, Beneficios Económicos, el subindicador "La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando" se correlaciona con la variable de Factores de riesgo, en sus diferentes dimensiones.

En la dimensión de Condición del lugar de Trabajo, se correlaciona específicamente en cinco de los nueve subindicadores: el ruido interfiere en las actividades laborales ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-507$) con una correlación negativa moderada; la iluminación de su área de trabajo no es la adecuada ($x=0.005$, $x<0,05$; $p=-592$) con una correlación negativa moderada; la temperatura en su área de trabajo no es la adecuada ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-494$) con una correlación negativa moderada; existe mala higiene en su área de trabajo ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-458$) con una correlación negativa moderada; está expuesto a microbios, hongos, insectos o roedores ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-488$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Carga de Trabajo, se correlaciona específicamente en cuatro de los cinco subindicadores: tiene exceso de actividades a realizar durante su jornada de trabajo ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-463$) con una correlación negativa moderada; las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-463$) con una correlación negativa moderada; su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias ($x=0.009$, $x<0,05$; $p=-378$) con una correlación negativa muy baja y por último con el subindicador tiene pocas tareas a realizar durante su jornada de trabajo en actividades de su empresa ($x=0.009$, $x<0,05$; $p=-378$) con una correlación negativa muy baja.

En la dimensión Contenido y Características de la tarea, se correlaciona específicamente en cuatro de los siete subindicadores: su trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-519$) con una correlación negativa moderada; enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros ($x=0.006$, $x<0,05$; $p=-395$) con una correlación negativa muy baja; su trabajo no le permite desarrollar habilidades ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-466$) con una correlación negativa moderada y realiza actividades que no son de su especialidad ($x=0.005$, $x<0,05$; $p=-407$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Exigencias Laborales, se correlaciona específicamente en uno de los siete subindicadores: requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado) ($x=0.003$, $x<0,05$; $p=-427$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Papel Laboral y Desarrollo de la Carrera, se correlaciona específicamente en tres de los seis subindicadores: realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-496$) con una correlación negativa moderada; en este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-578$) con una correlación negativa moderada y la falta de apoyo para mejorar su formación y/o capacitación ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-472$) con una correlación negativa moderada.

En la dimensión Interacción Social y Aspectos Organizacionales, se correlaciona específicamente en cinco de los nueve subindicadores: tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo ($x=0.005$, $x<0,05$; $p=-399$) con una correlación negativa muy baja; tiene problemas en la relación con su jefe inmediato ($x=0.003$, $x<0,05$; $p=-427$) con una correlación negativa moderada; limitan su participación en los procesos en la toma de decisiones ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-497$) con una correlación negativa moderada; la información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa ($x=0.000$, $x<0,05$; $p=-534$) con una correlación negativa

moderada y por último con esta insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral ($x=0.006$, $x<0,05$; $p=-393$) con una correlación negativa muy baja.

4.3. Correlación general por dimensiones de las variables

En la siguiente tabla se presentan los valores que se obtuvieron al correlacionar las siete dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial con las cuatro dimensiones de la variable Satisfacción Laboral, obteniendo en total 28 valores.

TABLA Nº. 9: VALORES GENERALES DE LA CORRELACION DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

CORRELACIÓN DE DIMENSIONES			SATISFACCIÓN LABORAL			
			Condiciones del trabajo	Beneficios Económicos	Significación de la tarea	Reconocimiento personal y/o social
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Condiciones del lugar de trabajo	CP	-,618**	-,542**	-,440**	-,600**
		SB	0	0	0.002	0
	Carga de trabajo	CP	-,462**	-,451**	-,491**	-,487**
		SB	0.001	0.001	0	0.001
	Contenido y Características de la Tarea	CP	-,629**	-,386**	-,587**	-,561**
		SB	0	0.007	0	0
	Exigencias laborales	CP	-0.047	-0.287	0.003	-0.131
		SB	0.752	0.05	0.986	0.38
	Papel laboral y Desarrollo de la Carrera	CP	-,590**	-,443**	-,601**	-,395**
		SB	0	0.002	0	0.006
	Interacción social y aspectos organizacionales	CP	-,664**	-,432**	-,413**	-,525**
		SB	0	0.002	0.004	0
	Satisfacción con la Remuneración	CP	-0.245	-,523**	-0.183	-0.196
		SB	0.097	0	0.219	0.186

Fuente: De la tabla anterior, vemos los valores de la correlación en forma general según las necesidades de la investigación. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Interpretación:

Al correlacionar la dimensión condiciones lugar de trabajo de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión condición del trabajo de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0$, $r<0,05$; $p=-618$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión condiciones lugar de trabajo de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión beneficios económicos de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0$, $r<0,05$; $p=-542$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión condiciones lugar de trabajo de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión significación de la tarea de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.002$, $r<0,05$; $p=-440$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión condiciones lugar de trabajo de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.0$, $r<0,05$; $p=-600$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión carga de trabajo de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión condición del trabajo de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.001$, $r<0,05$; $p=-462$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión carga de trabajo de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión beneficios económicos de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.001$, $r<0,05$; $p=-451$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión carga de trabajo de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión significación de la tarea de la

variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($x=0.0$, $x<0,05$; $p=-491$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión carga de trabajo de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($x=0.001$, $x<0,05$; $p=-487$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión contenido y características de la tarea de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión condición del trabajo de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($x=0.0$, $x<0,05$; $p=-629$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión contenido y características de la tarea de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión beneficios económicos de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($x=0.007$, $x<0,05$; $p=-386$) dando lugar a una correlación negativa muy baja.

Al correlacionar la dimensión contenido y características de la tarea de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión significación de la tarea de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($x=0.0$, $x<0,05$; $p=-587$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión contenido y características de la tarea de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($x=0.0$, $x<0,05$; $p=-561$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión exigencias laborales de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral, no se encontró ninguna correlación significativa.

Al correlacionar la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión condición del trabajo de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.0$, $r<0,05$; $p=-590$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión beneficios económicos de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.002$, $r<0,05$; $p=-443$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión significación de la tarea de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.0$, $r<0,05$; $p=-601$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.006$, $r<0,05$; $p=-395$) dando lugar a una correlación negativa muy baja.

Al correlacionar la dimensión interacción social y aspectos organizacionales de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión – condición del trabajo de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.0$, $r<0,05$; $p=-664$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión interacción social y aspectos organizacionales de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión beneficios económicos de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.002$, $r<0,05$; $p=-432$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión interacción social y aspectos organizacionales de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión significación de la tarea de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.004$, $r<0,05$; $p=-413$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

Al correlacionar la dimensión interacción social y aspectos organizacionales de la variable de Factores de Riesgo Psicosocial, con la dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo un valor ($r=0.0$, $r<0,05$; $p=-525$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

A diferencia de las anteriores correlaciones, la dimensión satisfacción con la remuneración de la variable Factores de Riesgo Psicosocial solo se correlaciona con la dimensión beneficios económicos con un valor de ($r=0.0$, $r<0,05$; $p=-523$) dando lugar a una correlación negativa moderada.

4.4. Correlación general

TABLA N°. 10: VALOR DE LA CORRELACIÓN GENERAL

CORRELACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN LABORAL
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	CP	-,791**
	SB	0.00

Fuente: De la tabla anterior, vemos el valor que se obtuvo al correlacionar de manera general a la variable Factores de Riesgo Psicosocial con la variable Satisfacción Laboral. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Interpretación:

De la tabla anterior se observa que los Factores de Riesgo Psicosocial se correlacionan con la Satisfacción Laboral en un valor de valor ($\chi=0.0$, $\chi<0,05$; $p=-.791$) dando lugar a una correlación alta negativa.

Lo que nos quiere decir que a mayor presencia de Factores de Riesgo Psicosocial en la empresa de extracción minera menor será la Satisfacción Laboral.

Al ser estos resultados significativos, los resultados de esta investigación se pueden generalizar a la totalidad de los trabajadores encuestados.

5. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral del área de producción de una empresa de extracción minera, en la cual se descubrió que existe una relación inversamente proporcional y significativa entre las dos variables, lo que significa que a mayores factores de riesgo psicosocial menor será la presencia de satisfacción laboral en los trabajadores.

Nuestros resultados son coincidentes con la investigación realizada por Paola Gómez, Julia Hernández y María Méndez denominada “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería” la cual se concluye que “a mayor riesgo psicosocial percibido en el trabajo y posibilidad de desarrollo menor es la satisfacción laboral en todas las dimensiones de la escala”. (p. 14)

El estudio de los riesgos psicosociales reviste gran importancia debido a que afectan directamente a la salud física y mental de los trabajadores, y estos naturalmente van a influenciar en la satisfacción laboral, es por eso que al momento de interpretar los datos se tomó en cuenta que este estudio está basado en la percepción de los trabajadores.

Como se evidencia en los resultados, estos factores de riesgo psicosocial generan estrés laboral por lo que el interés de esta investigación es ofrecer recomendaciones para manejar este estrés.

Creemos que la empresa analizada presenta factores de riesgo psicosocial porque a lo largo de su crecimiento, presentó situaciones que daban indicio de tener inconvenientes con el manejo del capital humano, uno de los principales problemas fue la alta rotación de personal.

Esto se puede evidenciar en los resultados obtenidos en la investigación ya que se cree que el exceso de carga laboral dentro de la jornada de

trabajo ha obligado a los trabajadores a buscar otra opción laboral, ya que no supieron manejar el estrés ocasionado.

Sumado a esto, el trabajador piensa que la empresa considera que la labor que realizan es muy fácil de reemplazar por otra persona generando inseguridad sobre su permanencia en la empresa dando lugar a un estrés laboral.

A pesar de que la exigencia laboral no influya significativamente en la satisfacción laboral del trabajador, esta ha logrado afectar a aquellos trabajadores con más de un año en la empresa, ya que, como consecuencia de la rotación de personal, los nuevos trabajadores debido a su proceso de inducción, adaptación y falta de conocimientos en las funciones derivan indirectamente la carga y la responsabilidad laboral a los más antiguos.

La falta de no tener bien definido el perfil del puesto da lugar a una mala selección de personal y con eso una mala asignación de puestos, generando así un atraso del trabajo que genera presión dando lugar a que no exista o no se perciba respuesta sobre su desempeño por parte de los superiores.

Analizando la satisfacción laboral de manera global y dando por hecho estas situaciones, es que la empresa no es capaz de brindar una satisfacción más allá de lo superficial, ya que el trabajador afirma que no está siendo afectado por su salario más si por la falta de reconocimiento de su trabajo y esfuerzo.

Es por esto que habiendo factores de riesgo que afectan a la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca es que la hipótesis de esta investigación es alta y negativa entre las variables ($\chi^2=0.00$, $\chi^2<0.05$; $p=-791$).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

- Se puede concluir que la variable independiente afecta de manera negativa a la variable dependiente de esta investigación, lo que quiere decir que a mayores Factores de Riesgo Psicosocial menor será la Satisfacción Laboral. Lo cual se evidencia en la tabla N°. 9, ya que de los siete indicadores de la variable independiente solo dos de ellos (exigencias laborales y satisfacción con la remuneración) no afectan significativamente a la variable dependiente.
- En cuanto al objetivo sobre las condiciones del lugar de trabajo, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, esta es la adecuada, ya que su lugar de trabajo les permite desarrollar sus actividades cotidianas y además cuentan con el material adecuado. En términos generales, en este ámbito la empresa no genera factores sustanciales que lleven al trabajador a desarrollar riesgos psicosociales.
- En cuanto al objetivo sobre la carga laboral, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, los trabajadores consideran que sí hay momentos en los que la carga laboral va más allá de lo que normalmente son sus actividades diarias, es decir que sí han llegado a sentir un trabajo bajo presión. En términos generales, si bien es cierto la empresa no obliga a sus colaboradores a trabajar fuera del horario establecido, sí los sobrecargan de trabajo durante su jornada de trabajo habitual. Por lo cual se puede concluir que los trabajadores experimentan una carga laboral media.
- En cuanto al objetivo sobre la dimensión contenido y características de la tarea, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, los trabajadores consideran que en su trabajo al no ser de su especialidad no les permite desarrollar sus habilidades considerando así

su trabajo repetitivo y aburrido. En términos generales, la empresa no está tomando en cuenta los talentos de los colaboradores trayendo como consecuencia que estos no trabajen motivados y solo lo hagan cumpliendo con lo asignado sin mayor compromiso con la empresa.

- En cuanto al objetivo sobre las exigencias labores, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, los trabajadores consideran que su jornada laboral les demanda un esfuerzo físico prolongado además de un esfuerzo mental al requerir que aprendan nuevos programas o al estar en un proceso de adaptación constante. En términos generales, la empresa no está velando por la salud física ni mental de sus trabajadores pudiendo así afectar de manera grave su salud.
- En cuanto al objetivo sobre el papel laboral y desarrollo de la carrera, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, los trabajadores consideran que están laborando en un puesto que no corresponde a su formación profesional ni a sus expectativas. En términos generales, la empresa no está colocando a su personal en el área que le corresponde o no está teniendo un buen proceso de selección de personal a pesar de que tienen oportunidades para la promoción. Por lo cual se puede concluir que este es inadecuado.
- En cuanto al objetivo sobre la interacción social y aspectos organizacionales, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, los trabajadores consideran que esta fomenta un clima laboral en el cual existe una buena relación con sus compañeros y con sus jefes inmediatos, sin embargo, consideran que no reciben información directa de cómo es que están realizando sus labores. En términos generales, la empresa es capaz de mantener un buen clima laboral a pesar de que los trabajadores consideran no hay una buena retroalimentación sobre su desempeño.

- En cuanto al objetivo sobre la satisfacción con la remuneración, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, los trabajadores tienen una opinión muy dividida en cuanto a este tema, ya que una mitad considera que el salario y los bonos adicionales a este no le permiten lograr una estabilidad económica mientras que la otra mitad si está conforme con lo que percibe. En términos generales la empresa no está siendo capaz de mantener a todo su personal satisfecho en cuanto a los salarios y a los bonos otorgados.
- En cuanto al objetivo sobre la condición de trabajo, en la presente investigación se ha descubierto que; la empresa de extracción minera les ofrece a los trabajadores un buen ambiente para desarrollarse y para que sienten comodidad en ella. Por lo cual se puede concluir que esta es adecuada.
- En cuanto al objetivo sobre los beneficios económicos, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, los trabajadores perciben que su sueldo es inferior en comparación a la labor que realizan.
- En cuanto al objetivo sobre la significación de la tarea, en la presente investigación se ha descubierto que; en la empresa de extracción minera, los trabajadores se complacen con el resultado de su trabajo. Por lo cual se puede concluir que esta es adecuada.
- En cuanto al objetivo sobre el reconocimiento personal y/o social, en la presente investigación se ha descubierto que; la empresa de extracción minera no valora los esfuerzos de sus trabajadores y además no se evidencia la existencia de lazos entre ellos más allá del ámbito laboral. Por lo cual se puede concluir que es bajo.
- En términos generales en relación a la variable satisfacción laboral, podemos observar que la empresa se está enfocando en mantener a su personal contento en un ámbito superficial, mas no se está preocupando en lo que

realmente importa, que es brindarles ese reconocimiento que ellos necesitan por la labor que realizan.

- Como se desarrolló en la investigación, se mencionó seis tipos de riesgo psicosocial. Como se observa en el anexo N°. 23, se observa que hay subindicadores que pertenecen a distintos factores, los cuales muestran la evidencia de estrés laboral la cual puede desencadenar en un burnout.
- Según la hipótesis planteada y al contrastarla con los resultados obtenidos, podemos aceptar parcialmente la hipótesis: dado que, si existe una correlación, pero esta es alta negativa y no solo alta como se planteó inicialmente.

2. RECOMENDACIONES

Como se mencionó en la primera conclusión, se hizo evidente que en la empresa existen factores de riesgo, siendo algunas más notorios y perjudiciales que otros como se puede observar en la tabla N°. 9, por ellos se brindan las siguientes recomendaciones:

- Como se evidencia en los resultados, aquellos trabajadores con más de un año en la empresa consideran tener mayor carga de trabajo a diferencia de aquellos con menos de un año, por lo cual se le recomienda a la empresa hacer una mejor distribución de las actividades y responsabilidades en el área de producción (ver anexo N°. 13), así mismo se recomienda contratar personal capacitado y con experiencia (uno o dos trabajadores) para así poder reasignar las tareas y no cargar de tanto de trabajo al personal.
- Como se evidencia en los resultados (ver gráfico N°. 4), los trabajadores experimentan sobrecarga laboral lo que genera un estrés tanto físico como mental para la cual la empresa debe implementar programas de pausas activas (ver anexo N°. 25), empezando por capacitarlos en el conocimiento del mismo para que luego estos lo puedan aplicar en sus puestos de trabajo. Las pausas activas son una herramienta de salud ocupacional que pretende disminuir el estrés, liberar tensión muscular, mejorar posturas y mejorar el desempeño laboral a través de actividad física y ejercicios que pueden desarrollarse en el mismo sitio de trabajo.
- Se le recomienda a la empresa, la opción de contratar una consultora de monitoreo de agentes ocupacionales de modo que este mida parámetros físicos (iluminación, disergonómico, exposición a material particulado), químicos, biológicos y psicológicos (ver anexo N°. 26). De igual manera se le recomienda a la empresa seguir fomentando una cultura de protección personal mediante el uso de EPP “Equipo de Protección Personal” y además de seguir innovando en las últimas versiones de estos equipos como, por ejemplo: guantes de caña larga y de nitrilo, trajes descartables, trajes y zapatos térmicos y equipos full face.

- Se le recomienda a la empresa realizar pequeñas evaluaciones de manera periódica; con el fin de obtener cierta retroalimentación que les permita saber lo que esperan los trabajadores de la empresa y así mismo que la empresa comunique lo que espera del trabajador.
- Se le recomienda a la empresa implementar la filosofía llamada “Diseño y administración de planes de desarrollo y sucesión” que consiste en hacer que los miembros del equipo sepan y aprendan las labores de cada uno de los miembros, para que puedan suplir al momento que un trabajador está de vacaciones, de descanso o con un permiso, y de esta manera seguir cumpliendo con el trabajo.
- Se le recomienda a la empresa implementar prácticas y políticas de reconocimiento de personal a aquellos trabajadores que cumplan sus metas y los objetivos planteados en su área de trabajo. Ya que por medio de estos programas de estímulo el trabajador sentirá que su esfuerzo es valorado. Así mismo se le recomienda, generar encuentros en los cuales esta demuestre su interés y la importancia que tienen los trabajadores.
- Se le recomienda a la empresa hacer uso de esta investigación con el objetivo de mejorar sus prácticas de manejo de personal y así generar una mayor satisfacción laboral con una oportuna reducción de los riesgos psicosociales. Además, se recomienda el uso de esta investigación hacia otras empresas con problemas similares.
- Para aquellos trabajadores cuyo tiempo de servicio es mayor a seis meses, la empresaria debe de aplicar periódicamente test de habilidades adquiridas, con el fin de descubrir nuevos potenciales y de acuerdo con los resultados asignarlos a nuevas tareas que vayan de acuerdo con su formación profesional y nuevas aptitudes.
- Para aquellos trabajadores que han sentido el apoyo de la empresa y que aun así sienten que sus esfuerzos no son valorados y que sus expectativas

no se cumplen, se les recomienda hacer una introspección de modo que pueda identificar qué es lo que busca y que camino lo llevara a alcanzar sus metas.

- Se le recomienda a la presente investigación el uso de otros cuestionarios que, aunque no hayan sido validados en el país le permitan a la investigación una mayor profundización, tales como el cuestionario “SUSESO/ISTAS-21” para evaluar los factores de riesgo psicosocial y el cuestionario “S20/23” para evaluar la satisfacción laboral aplicados en Chile y el cuestionario denominado “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” desarrollado por el Ministerio de la Protección Social en Colombia.
- Se le recomienda a un profesional en Administración de Negocios, afianzar sus conocimientos en temas de manejo de personal y seguridad laboral para que se sepan planear, organizar, dirigir y controlar todas las posibles situaciones que comprometan directamente el bienestar del trabajador dado que este es el elemento más importante de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo . (2018). *EU- OSHA* . Retrieved from Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo
- Alcántara, G. (2018). La definición de la salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinidad. *Sapies*, 92-107.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza , A., & Saenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ansoleaga, E., & Toro, J. P. (2010). Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud en los Trabajadores*, 7-16.
- Arias Gal, W. L. (2012). *Revisión Histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Asfahl, C. (2000). *Seguridad industrial y Salud* . México: Pretince Hall 4° Edición.
- Asociación Chilena de Seguridad. (2013, Agosto 30). *ACHS*. Retrieved from Riesgos Psicosociales: <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.Wtflz4jwblU>
- Asociación de Empresas de Comercio e Industria de Metal de Madrid. (2012). *Evaluación de los Riesgos Psicosociales en el sector del Montaje, Mantenimientos y Servicios Industriales*. Madrid.
- Astudillo, P. (2014). *Factores Psicosociales en el trabajo: Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?* Departamento de Salud Ocupacional Instituto de Salud Publica de Chile.
- Avila, R., Farias, H., Guerrero, C., & Sandoval, P. (2005). *Sistemas de Autoevaluación del Desempeño*. Universidad de Chile.
- Ballesteros, R. (2015). *Ingenia*. Retrieved from La iniciativa como competencia profesional: <https://www.ingenia.es/es/blog/la-iniciativa-como-competencia-profesional>
- Barreda, C., & Guzmán, C. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y productividad del área de producción de empresa industrial en Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.

- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., Berra, A., & Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial. *Gaceta Sanitaria*, 222-229.
- Briceño-Leon, R. (2000). Bienestar, salud pública y cambio social. In R. Briceño-Leon, M. De Souza, & C. Coimbra, *Salud y equidad: una mirada desde las ciencias sociales* (pp. 15-24). Rio de Janeiro: Fio-cruz.
- Buunk, B., de Jonge, J., Ybema, J., & de Wolff, C. (1998). Psychosocial aspects of Occupational Stress. In J. Drenth, H. Thierry, & C. de Wolff, *Work Psychology*. East Sussex: Psychology Press.
- Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. Universidad de Granada.
- Camara, I. (2014). *Prevención del acoso laboral en Las Pymes*. Navarra.
- Carayon, P., Haims, M., & Yanh, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W. Karwowski, *The International Encyclopedia of Ergonomics and Humans Factor* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.
- Castro, J. (2009). *Comportamiento Organizacional I*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Chiang, M., & Martín, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las*. México: México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill.
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. (2013). *CROEM*. Retrieved from Prevención de Riesgos Ergonómicos: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Congreso de la República. (2009). Retrieved from Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual LEY N° 27942: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvlg/legisnacional/ley27942.pdf>
- Córdova, M. B., & Sana, W. F. (2016). *Riesgos Psicosociales en el trabajo y satisfacción familiar en una empresa manufacturera de Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Cox, T., & Griffiths, A. (2005). *The nature and measurement of work-related stress: theory and practice*. London: Evaluation of Human Work.

- Cox, T., & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: European Agency for Safety & Health at Work.
- Cox, T., Griffiths, A., & Leka, S. (2005). Work organization and work related stress. In K. Gardiner, & J. Harrington, *Occupational Hygiene*. Oxford: Blackwell.
- De la Poza, J. (1986). *Seguridad Industrial. Un enfoque integral*. México: Ediciones Limusa.
- De Luis, M., Martinez, A., Perez, M., & Vela, M. J. (2004). El conflicto trabajo-familia: Un estudio empírico de factores familiares y laborales. *Capital Humano*, 54-76.
- De Rivera, C. (2011). *Acoso sexual Laboral. Un problema de Relaciones de Poder*.
- Dominguez, E. (2015). Retrieved from Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales: https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000978.pdf
- DSM IV TR. (2002). *Manual de Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson.
- Eby, L., Casper, W., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/ OB: Content analysis and review of the literature (1980 - 2002). *Journal of Vocational Behavior*, 124-197.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. . In *European Journal of Work and Organizational Psychology* (pp. 185-201).
- El empleo. (2013, Julio 8). Retrieved from <http://www.elempleo.com/co/noticias/tendencias-laborales/espacios-ade cuados-favorecen-un-mejor-desempeno-laboral-4351>
- Enriquez Palomino, A., & Sánchez Rivero, J. M. (2010). *OHSAS 18001:2007 adaptado a OHSAS 18002:2008 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Expansión. (2010). *Expansi+on*. Retrieved from El trato entre jefes y subordinados: <https://expansion.mx/opinion/2010/03/18/jefe-subordinado-oficina-relacion-cnn>
- Fazio, R. H., & Roskos-Ewoldsen, D. R. (1994). Acting as we feel: When and how attitudes guide behavior. In S. Shavitt, & T. C. Brock, *Persuasion* (pp. 71-93). Boston: Allyn y Bacon.

- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction theory and research*. Addison Wesley.
- Forbes, R. (2011). Éxito Empresarial. *Cegesti*, 1-4.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García Sanz, M. P. (2009). *Iluminación en el puesto de trabajo: criterios para su evaluación y acondicionamiento*. Ministerio del Empleo y seguridad social .
- García, D. (2010, Julio). *EUMED.NET*. Retrieved from Satisfacción laboral. Una aproximación teórica: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- García, E. (2005). *Desarrollo de la carrera como parte esencial en el plan de vida del ser humano y estrategia empresarial*. Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Gestión. (2014). *Gestión*. Retrieved from Diez cosas que debes saber sobre la jornada de trabajo en el Perú: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/diez-cosas-debes-jornada-peru-58701>
- Gestión Integral de Recursos Humanos. (2009). Retrieved from Control de Personal: https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/ut03_830029_la_oarh_cas.pdf
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (1998). *Las Organizaciones*. McGraw-Hill.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, 9-16.
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 76/88.
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (2010). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 76-88.
- Guerrero Pupo, J. C., Cañedo Andalia, R., & Rubio Rodríguez, S. (2006). *Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. Ciudad de la Habana: ACIMED.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo .
- Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. New York.
- Instituto de Ingeniero de Minas del Perú. (2010). *Ministerio de Energía y Minas*. Lima: Ministerio de Energía y Minas. Retrieved from Minería Peruana:

Contribución al desarrollo económico y social :
<http://www.minem.gob.pe/publicacion.php?idSector=1yidPublicacion=275>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (1995). Retrieved from NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (1998). Retrieved from NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2003). *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Retrieved from Estres Laboral:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2006). *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención*. Retrieved from
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Retrieved from Trastornos Musculoesqueléticos:
<http://www.insht.es/MusculoEsqueleticos/Contenidos/Factores%20de%20riesgo/Trabajos%20repetitivos/Factores%20de%20riesgo%20TR.pdf>

Instituto Nacional del Seguridad e Higiene en el trabajo. (1997). Retrieved from NTP 443: Factores Psicosociales: metodología de evaluación:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2018). *ISTAS*. Retrieved from Salud Laboral: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1288>

Jiménez, L. K. (2015). Factores de riesgo psicolaboral en el sector minero. *Revista Tesis Psicológica*, 116-130.

Kahn , R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York.

- Kalimo, R., El-Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Kreiner y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw Hill.
- Liebert, R. M., & Neale, J. M. (1984). Conducta Social. In R. M. Liebert, & J. M. Neale, *Psicología General* (pp. 340-383). México: Limusa.
- Locke, E. A. (1968). *What is Job Satisfaction?* Washington .
- Loitegui Aldaz, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra*. Madrid: Universidad Complu.
- López, F. (1999). La importancia de las actitudes en la educación sexual. *Información Psicológica*, 7-15.
- Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 131-153.
- Martínez, E. (2011). *Actitudes y Satisfacción en el trabajo de los profesores de la Facultad de Administración de Empresas del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico*. San Juan: Universidad de Puerto Rico.
- Martos Rubio, A. (2005). Retrieved from Cómo detectar la violencia psicológica: http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_682.shtml
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about Burnout How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Miguel, M. D. (1991). Formación de las actitudes y proceso de cambio. In G. Novel, *Enfermería psico-social II* (pp. 31-36). Madrid: McGraw-Hill.
- Ministerio de la Protección Social . (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2016). *Ley de Seguridad y Salud en el trabajo Ley N° 29783*. Lima.
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual contexto socio-económico. *ORP journal*, 4-39.

- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y Riesgo psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Moreno, Y., & Salcedo, J. (2016). *Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial y el nivel de estrés de los funcionarios en el área de esmalte de la empresa industria de electrodomésticos S.A - ABBA*. Bogota: Univesidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Noriega, M. (1989). "El trabajo, sus riesgos y la salud". In *En defensa de la Salud en el trabajo* (pp. 5-12). Mexico: SITUAM.
- Occupational Safety and Health Administration . (2002). *La violencia en el lugar de trabajo*.
- OIT. (1986). *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. Ginebra: Informté del Comité Mixto OIT-OMS.
- OIT. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra: Programa de Actividades Sectoriales.
- OIT. (2013). *Acoso sexual en el trabajo y masculinidad* . Ginebra.
- OMS. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra.
- OMS. (2004). *Sensibilización sobre el acoso psicológico*.
- Organización Internacional del trabajo. (2004, Agosto 9). *OIT*. Retrieved from *¿Qué es el trabajo decente?:* http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). Retrieved from *El hostigamiento o acoso sexual:* http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *OIT*. Retrieved from *Trabajo:* <http://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3315?page=1>
- OSHA. (2010). *Equipo de protección Personal*. 1-2.
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C., & Elizalde, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del "Cuestionario de factores". *Anales de la Facultad de Medicina*, 365-371.

- Parolin, C. (2015). *Consecuencia del conflicto trabajo-familia en empleados offshore*. Montevideo.
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Perea, K., & Castro, R. (2016). *Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Peréz, J., Nogareda, C., Daza, M. F., & Sancho, T. (2010). *Mobbing, Violencia Física y Acoso sexual*. Madrid: INSHT.
- Pielago, D. (2016). *Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de España*. Retrieved from Conocer y Sensibilizar para prevenir el acoso laboral. Nuevas Estrategias: <http://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/MAN.065%20-%20Conocer%20y%20sensibilizar%20para%20prevenir%20el%20acoso%20laboral.%20Nuevas%20estrategias.pdf>
- Pinto, R., & Campos, D. (2014, Julio). *El hacinamiento en los espacios laborales*. Retrieved from HSEC Magazine: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=439&edi=20>
- Prevalia cgp. (2013). *Prevalia cgp*. Retrieved from Riesgos Ergonómicos y Medidas Preventivas en las Empresas Lideradas por Jóvenes Empresarios: http://www.ajemadrid.es/wp-content/uploads/aje_ergonomicos.pdf
- Pujol, M., & Osorio, M. (2004). Remuneración y satisfacción laboral. *Capital Humano*, 74-81.
- Quezada Madriz, G. (2012). *Gestiopolis*. Retrieved from Administración de riesgos empresariales: definición y proceso: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-riesgos-empresariales-definicion-y-proceso/>
- Quick, J., Quick, J., Nelson, D., & Hurrell, J. (1997). *Preventive stress management in organizations*. Washington: Psychological Association.
- Ramazzini, B. (1743). *Tratado sobre las enfermedades de los trabajadores*.
- Rayner, C., Hoel, H., & Cooper, C. (2002). *Workplace Bullying: What we know, who is to blame and what can we do?*. Oxford: CRC Press.
- Rick, J., & Briner, R. (2000). *Psychosocial risk assessment: problemas and prospects*. London.

- Rizo, M. (2006). *La interacción y la comunicación desde los enfoques*. Mexico DF: Universidad Autonoma de la Ciudad de Mexico.
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Rodgers, G., & Rodgers, J. (1989). *Precarious Jobs in Labour Market Regulation: the growth of atypical employment in Western Europe*. Geneva: International Institute for Labour Studies.
- Rojas, R. (2012). *Satisfacción con la vida de los operadores Mineros*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Peru.
- Rojo, J., & Cervera, A. (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Tebar.
- Sacristán, F. R. (2005). *Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Sáenz, L. (2016). *Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de construcción*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Salamanca, L. (2014, Septiembre). *HSEC Magazine*. Retrieved from Triángulo de Heinrich: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=485&edi=22>
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: MacGraw Hill.
- Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. In M. Schabracq, J. Winnubst, & C. Cooper, *The Handbook of Work & Health Psychology*. 2^a edition (pp. 63-82). West Sussex: Wiley.
- Solvents, R. J. (1990). *Occupational Medicine*. San Francisco: University of California.
- SUNAT. (2016). Retrieved from Prestaciones que otorga el Sistema Nacional de Pensiones - ONP: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/contribuciones-y-aportaciones-personas/onp-sistema-nacional-de-pensiones-contribuciones-y-aportaciones-personas/3087-prestaciones-que-otorga-el-sistema-nacional-de-pensiones-onp-personas>
- Superintendencia de Banca, seguros y AFP. (2018). *Prestaciones*. Retrieved from <http://www.sbs.gob.pe/sistema-privado-de-pensiones/temas-de-interes-del-spp/prestaciones>
- Terán Pareja, Í. S. (2012). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma OHSAS 18001 en una*

empresa de capacitación técnica para la industria. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Trabajo, 2. S. (2007). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el Trabajo (SGSST)*. Retrieved from [http://www.29783.com.pe/BUSCADOR-LEY-29783/29783%20-%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo%20\(SGSST\).html](http://www.29783.com.pe/BUSCADOR-LEY-29783/29783%20-%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo%20(SGSST).html)

Trabajo, S. D. (2016). *29783 Seguridad y Salud en el Trabajo*. Retrieved from [http://www.29783.com.pe/BUSCADOR-LEY-29783/29783%20-%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo%20\(SGSST\).html](http://www.29783.com.pe/BUSCADOR-LEY-29783/29783%20-%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo%20(SGSST).html)

Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (2005). Actitudes: Definición y Medición y Modelos de la acción razonada y planificada. In *Psicología Social, Cultura y Educación* (pp. 301-326).

Unión General de Trabajadores. (2012). Factores psicosociales: Contenido de la tarea. *Observatorio de Riesgos Psicosociales*.

Unión General de trabajadores. (2012). La temperatura en los lugares de trabajo. 1-2.

Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: European Commission.

ANEXOS

Anexo Nº. 1

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL DE ACUERDO	(TA)	DE ACUERDO	(A)
INDECISO	(I)	EN DESACUERDO	(D)
TOTAL DESACUERDO	(TD)		

Por favor llena tus datos personales

AÑOS DE TRABAJO EN ESTA EMPRESA

- | | | | |
|----------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1.- Menos de un año | <input type="checkbox"/> | 3.- Más de 3 años | <input type="checkbox"/> |
| 2.- Entre 1 y 3 años | <input type="checkbox"/> | | |

EDAD

- | | | | |
|----------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| 1.- 18-25 años | <input type="checkbox"/> | 4.- 45 años más | <input type="checkbox"/> |
| 2.- 26-34 años | <input type="checkbox"/> | | |
| 3.- 35-44 años | <input type="checkbox"/> | | |

PROCESO EN EL QUE LABORAS

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1.- Suministros | <input type="checkbox"/> |
| 2.- Extracción y Trituración | <input type="checkbox"/> |
| 3.- Calcinación | <input type="checkbox"/> |
| 4.- Mantenimiento | <input type="checkbox"/> |
| 5.- Comercial | <input type="checkbox"/> |
| 6.- Administración | <input type="checkbox"/> |
| 7.- Laboratorio | <input type="checkbox"/> |
| 8.- Desarrollo Organizacional | <input type="checkbox"/> |

Cuestionario Escala de Opiniones SL - SPC

No	Ítem	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente le facilita a realización de sus labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incomodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Fuente: De la tabla anterior, observamos el cuestionario de Satisfacción Laboral que fue presentado a los trabajadores de la empresa de extracción minera. Adaptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)". De S. Palma, 2005.

Elaboración: S. Palma, 2005.

Anexo N°. 2

Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Nº.	Ítem	0	1	2	3	4
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Condiciones del lugar de trabajo					
1.1	El ruido interfiere en sus actividades					
1.2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
1.3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
1.4	Existe mala higiene en su área de trabajo					
1.5	Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores					
1.6	Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores					
1.7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza					
1.8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) espacios para trabajar					
1.9	No cuenta con el equipo y materiales para realizar su trabajo					
	SUBTOTAL					
2	Carga de trabajo	0	1	2	3	4
2.1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada de trabajo					
2.2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos competencias y habilidades					
2.3	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
2.4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa					
2.5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo en actividades de su empresa					
	SUBTOTAL					
3	Contenido y características de la tarea	0	1	2	3	4
3.1	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
3.2	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros					
3.3	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos					
3.4	Participa en proyectos que no son de su interés					
3.5	Hay cambios constantes en las actividades que son de su responsabilidad					
3.6	Realiza actividades que no son de su especialidad					
3.7	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal					
	SUBTOTAL					

4	Exigencias laborales	0	1	2	3	4
4.1	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja					
4.2	Requiere alto grado de concentración					
4.3	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
4.4	Hace uso de verbalización constante					
4.5	Requiere de esfuerzo visual prolongado					
4.6	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa					
4.7	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad					
	SUBTOTAL					
5	Papel laboral y desarrollo de la carrera	0	1	2	3	4
5.1	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
5.2	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de computo					
5.3	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles					
5.4	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas					
5.5	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					
5.6	Falta de apoyo con para mejorar su formación y/o capacitación					
	SUBTOTAL					
6	Interacción social y aspectos organizacionales	0	1	2	3	4
6.1	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo					
6.2	Requiere participar en diversos grupos de trabajo					
6.3	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato					
6.4	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados					
6.5	Los sistemas de control de personal son incorrectos					
6.6	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo					
6.7	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones					
6.8	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa					
6.9	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral					
	SUBTOTAL					
7	Satisfacción de la remuneración	0	1	2	3	4
7.1	Está inconforme con el salario por el trabajo que realiza					
7.2	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones					
7.3	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica					
	SUBTOTAL					
	TOTAL					

Fuente: De la tabla anterior, observamos el cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial que fue presentado a los trabajadores de la empresa de extracción minera. Adaptación realizada por el Dr. M. Pando y C. Aranda de la versión original desarrollada por la Dra. N. Silva denominado como “Factores Psicosociales en el Trabajo Académico”.

Elaboración: Dr. M. Pando y C. Aranda.

Anexo Nº. 3

CUESTIONARIO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL POR NÚMERO DE PERSONAS							
Nº.	PREGUNTAS	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	Total
1	El ruido interfiere en sus actividades	11	11	14	10	1	47
2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada	2	5	12	12	16	47
3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada	2	11	18	7	9	47
4	Existe mala higiene en su área de trabajo	21	10	12	3	1	47
5	Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores	10	10	5	12	10	47
6	Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores	20	17	6	3	1	47
7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza	17	17	11	2	0	47
8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente)	11	17	11	6	2	47
9	No cuenta con el equipo y materiales para realizar su trabajo	3	6	12	11	15	47
10	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada de trabajo	5	8	26	6	2	47
11	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos competencias y habilidades	2	1	10	22	12	47
12	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias (sumando todos sus trabajos)	9	9	14	9	6	47
13	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa	15	18	8	5	1	47
14	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo en actividades de su empresa	16	24	6	0	1	47
15	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido	11	17	12	5	2	47
16	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros	16	16	12	3	0	47
17	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades	0	7	7	15	18	47
18	Participa en proyectos que no son de su interés	0	4	12	15	16	47
19	Hay cambios constantes en las actividades	3	3	15	18	6	45
20	Realiza actividades que no son de su especialidad	0	7	13	16	11	47
21	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal	9	11	14	7	6	47
22	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja	6	12	22	6	1	47
23	Requiere alto grado de concentración	2	3	13	11	18	47
24	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)	6	8	19	13	1	47
25	Hace uso de verbalización constante	1	10	12	18	6	47
26	Requiere de esfuerzo visual prolongado	4	11	17	12	3	47
27	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa	3	5	5	24	10	47
28	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad	20	11	12	3	1	47
29	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado	0	3	10	19	15	47
30	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de computo	11	22	13	1	0	47
31	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles	2	2	3	22	18	47
32	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas	2	2	12	17	14	47
33	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas	10	16	12	8	1	47

34	Falta de apoyo con para mejorar su formación y/o capacitación	8	13	14	10	2	47
35	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo	27	16	4	0	0	47
36	Requiere participar en diversos grupos de trabajo	2	10	15	15	5	47
37	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato	25	14	7	1	0	47
38	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados	13	20	10	3	1	47
39	Los sistemas de control de personal son incorrectos	8	21	16	1	1	47
40	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo cambios que afectan su trabajo	8	21	16	1	1	47
41	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones	11	22	11	2	1	47
42	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa	1	3	17	16	10	47
43	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral	22	16	6	2	1	47
44	Está inconforme con el salario por el trabajo que realiza	6	10	12	13	6	47
45	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones	14	13	11	9	0	47
46	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica	4	10	8	13	12	47

Fuente: De la anterior tabla, observamos el número exacto de personas que respondió cada opción de cada una de las preguntas de la variable Factores de Riesgo Psicosocial. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 4

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL POR NÚMERO DE PERSONAS							
N.º	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente De acuerdo	Total
1	La distribución física del ambiente le facilita a realización de sus labores	1	6	5	26	9	47
8	El ambiente donde trabajo es confortable	2	2	3	29	11	47
12	Me disgusta mi horario	5	6	7	19	10	47
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	3	9	2	16	17	47
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	2	9	13	16	7	47
17	El horario de trabajo me resulta incomodo	1	10	4	23	9	47
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	0	2	5	28	12	47
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	0	3	7	28	9	47
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	3	4	6	22	12	47
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	4	23	8	11	1	47
5	Me siento mal con lo que gano	1	11	11	17	7	47
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable	3	18	9	15	2	47
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	0	3	6	24	14	47
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	3	17	9	16	2	47
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	1	9	8	20	9	47
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	1	4	2	10	30	47
7	Me siento útil con la labor que realizo	3	1	17	0	26	47
18	Me complace los resultados de mi trabajo	0	1	5	21	20	47
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	0	3	2	25	17	47
22	Me gusta el trabajo que realizo	0	2	4	22	19	47
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	1	3	1	20	22	47
26	Me gusta la actividad que realizo	0	3	4	18	22	47
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	2	1	4	22	18	47
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	4	6	20	0	17	47
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	2	1	1	20	23	47
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	0	3	1	19	24	47
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	3	9	11	15	9	47

Fuente: De la anterior tabla, observamos el número exacto de personas que respondió cada opción de cada una de las preguntas de la variable Satisfacción Laboral. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 5

CUESTIONARIO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN PORCENTAJES (%)							
N.º	PREGUNTAS	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	Total
1	El ruido interfiere en sus actividades	23.4	23.4	29.8	21.3	2.1	100
2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada	4.3	10.6	25.5	25.5	34.0	100
3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada	4.3	23.4	38.3	14.9	19.1	100
4	Existe mala higiene en su área de trabajo	44.7	21.3	25.5	6.4	2.1	100
5	Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores	21.3	21.3	10.6	25.5	21.3	100
6	Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores	42.6	36.2	12.8	6.4	2.1	100
7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza	36.2	36.2	23.4	4.3	0.0	100
8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente)	23.4	36.2	23.4	12.8	4.3	100
9	No cuenta con el equipo y materiales para realizar su trabajo	6.4	12.8	25.5	23.4	31.9	100
10	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada de trabajo	10.6	17.0	55.3	12.8	4.3	100
11	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos competencias y habilidades	2.1	4.3	21.3	46.8	25.5	100
12	Su jornada de trabajo se prolonga más de ocho horas diarias (sumando todos sus trabajos)	19.1	19.1	29.8	19.1	12.8	100
13	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa	31.9	38.3	17.0	10.6	2.1	100
14	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo en actividades de su empresa	34.0	51.1	12.8	0	2.1	100
15	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido	23.4	36.2	25.5	10.6	4.3	100
16	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros	34.0	34.0	25.5	6.4	0.0	100
17	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades	0.0	14.9	14.9	31.9	38.3	100
18	Participa en proyectos que no son de su interés	0.0	8.5	25.5	31.9	34.0	100
19	Hay cambios constantes en las actividades	6.4	10.6	31.9	38.3	12.8	100
20	Realiza actividades que no son de su especialidad	0.0	23.4	27.7	14.9	34.0	100
21	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal	19.1	23.4	29.8	14.9	12.8	100
22	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja	12.8	25.5	46.8	12.8	2.1	100
23	Requiere alto grado de concentración	4.3	6.4	27.7	23.4	38.3	100
24	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)	12.8	17.0	40.4	27.7	2.1	100
25	Hace uso de verbalización constante	2.1	21.3	25.5	38.3	12.8	100
26	Requiere de esfuerzo visual prolongado	8.5	23.4	36.2	25.5	6.4	100
27	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa	6.4	10.6	10.6	51.1	21.3	100
28	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad	42.6	23.4	25.5	6.4	2.1	100
29	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado	0.0	6.4	21.3	40.4	31.9	100
30	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de computo	23.4	46.8	27.7	2.1	0.0	100
31	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles	4.2	4.3	6.4	46.8	38.3	100
32	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas	4.2	4.3	25.5	36.2	29.8	100

33	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas	21.3	34.1	25.5	17.0	2.1	100
34	Falta de apoyo con para mejorar su formación y/o capacitación	17.0	27.7	29.8	21.3	4.2	100
35	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo	57.4	34.1	8.5	0.0	0.0	100
36	Requiere participar en diversos grupos de trabajo	4.3	21.3	31.9	31.9	10.6	100
37	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato	53.2	29.8	14.9	2.1	0.0	100
38	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados	27.7	42.6	21.3	6.4	2.0	100
39	Los sistemas de control de personal son incorrectos	29.8	29.8	31.9	8.5	0.0	100
40	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo cambios que afectan su trabajo	17.0	44.7	34.1	2.1	2.1	100
41	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones	23.4	46.8	23.4	4.3	2.1	100
42	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa	2.1	6.4	36.2	34.0	21.3	100
43	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral	46.8	34.0	12.8	4.3	2.1	100
44	Está inconforme con el salario por el trabajo que realiza	12.8	21.2	25.5	27.7	12.8	100
45	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones	29.8	27.7	23.4	19.1	0.0	100
46	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica	8.5	21.3	17.0	27.7	25.5	100

Fuente: De la anterior tabla, observamos los porcentajes que obtuvo cada opción de cada una de las preguntas de la variable Factores de Riesgo Psicosocial. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 6

TABLA RESUMEN POR DIMENSIÓN EN PORCENTAJES (%)						
DIMENSIÓN	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	TOTAL
General	19%	24%	25%	19%	12%	100.00%
Condiciones del Lugar de Trabajo	23%	25%	24%	16%	13%	100.00%
Carga de Trabajo	20%	26%	27%	18%	9%	100.00%
Contenido y Características de la Tarea	12%	22%	26%	21%	19%	100.00%
Exigencia Laboral	13%	18%	30%	26%	12%	100.00%
Papel Laboral y Desarrollo de la Carrera	12%	21%	23%	27%	18%	100.00%
Interacción Social y Aspectos Organizacionales	29%	32%	24%	10%	4%	100.00%
Satisfacción de la remuneración	17%	23%	22%	25%	13%	100.00%

Fuente: De la anterior tabla, observamos los porcentajes en términos generales que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 7

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN PORCENTAJES (%)							
N.º	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente De acuerdo	Total
1	La distribución física del ambiente le facilita a realización de sus labores	2.1	12.8	10.6	55.3	19.1	100
8	El ambiente donde trabajo es confortable	4.3	4.3	6.4	61.7	23.4	100
12	Me disgusta mi horario	10.6	12.8	14.9	40.4	21.3	100
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	6.4	19.1	4.3	34.0	36.2	100
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	4.3	19.1	27.7	34.0	14.9	100
17	El horario de trabajo me resulta incomodo	2.1	21.3	8.5	48.9	19.1	100
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	0	4.3	10.6	59.6	25.5	100
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	0	6.4	14.9	59.6	19.1	100
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	6.4	8.5	12.8	46.8	25.5	100
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	8.5	48.9	17.0	23.4	2.1	100
5	Me siento mal con lo que gano	2.1	23.4	23.4	36.2	14.9	100
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable	6.4	38.3	19.1	31.9	4.3	100
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	0	6.4	12.8	51.1	29.8	100
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	6.4	36.2	19.1	34.0	4.3	100
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	2.1	19.1	17.0	42.6	19.1	100
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	2.1	8.5	4.3	21.3	63.8	100
7	Me siento útil con la labor que realizo	0	6.4	2.1	36.2	55.3	100
18	Me complace los resultados de mi trabajo	0	2.1	10.6	44.7	42.6	100
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	0	6.4	4.3	53.2	36.2	100
22	Me gusta el trabajo que realizo	0	4.3	8.5	46.8	40.4	100
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	2.1	6.4	2.1	42.6	46.8	100
26	Me gusta la actividad que realizo	0	6.4	8.5	38.3	46.8	100
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	4.3	2.1	8.5	46.8	38.3	100
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	8.4	12.8	0.0	42.6	36.2	100
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	4.3	2.1	2.1	42.6	48.9	100
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	0	6.4	2.1	40.4	51.1	100
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	6.4	19.1	23.4	31.9	19.1	100

Fuente: De la anterior tabla, observamos los porcentajes que obtuvo cada opción de cada una de las preguntas de la variable Satisfacción Laboral. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 8

TABLA RESUMEN POR DIMENSIÓN EN PORCENTAJES (%)						
DIMENSIÓN	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente De acuerdo	Total
General	3%	13%	11%	42%	30%	100%
Condición del trabajo	4%	12%	12%	49%	23%	100%
Beneficios Económicos	5%	31%	18%	35%	11%	100%
Significación de la Tarea	1%	7%	7%	41%	44%	100%
Reconocimiento Personal y/o social	5%	9%	7%	41%	39%	100%

Fuente: De la anterior tabla, observamos los porcentajes en términos generales que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 9

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN PORCENTAJES					
EDAD					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
18 a 25 años	5.20%	6.38%	6.15%	4.49%	3.31%
26 a 34 años	8.98%	12.06%	12.53%	6.86%	6.38%
35 a 44 años	4.26%	3.31%	2.84%	2.60%	1.89%
45 años a más	4.49%	2.84%	2.36%	1.65%	1.42%
CARGA DE TRABAJO					
18 a 25 años	3.83%	6.38%	7.23%	5.53%	2.55%
26 a 34 años	9.36%	11.06%	14.89%	8.09%	3.40%
35 a 44 años	3.40%	3.83%	2.98%	2.13%	2.55%
45 años a más	2.98%	4.68%	2.13%	2.13%	0.85%
CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA					
18 a 25 años	3.65%	4.86%	8.21%	3.34%	5.47%
26 a 34 años	4.56%	9.42%	13.37%	13.68%	5.78%
35 a 44 años	1.52%	3.95%	1.52%	4.56%	3.34%
45 años a más	2.13%	2.13%	2.74%	2.43%	3.34%
EXIGENCIAS LABORALES					
18 a 25 años	1.82%	4.26%	9.42%	6.38%	3.65%
26 a 34 años	5.17%	9.42%	15.81%	11.85%	4.56%
35 a 44 años	2.13%	3.04%	3.34%	4.26%	2.13%
45 años a más	3.65%	1.52%	1.82%	3.95%	1.82%
PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
18 a 25 años	3.90%	5.32%	7.09%	3.90%	5.32%
26 a 34 años	4.61%	9.22%	11.70%	14.18%	7.09%
35 a 44 años	2.13%	2.84%	2.13%	5.32%	2.48%
45 años a más	1.06%	3.19%	1.77%	3.90%	2.84%
INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES					
18 a 25 años	9.69%	6.86%	5.67%	1.65%	1.65%
26 a 34 años	11.58%	15.13%	12.29%	5.91%	1.89%
35 a 44 años	5.44%	4.49%	2.36%	1.65%	0.95%
45 años a más	2.36%	5.67%	3.55%	1.18%	0.00%
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN					
18 a 25 años	2.84%	7.09%	5.67%	7.80%	2.13%
26 a 34 años	8.51%	11.35%	9.22%	11.35%	6.38%
35 a 44 años	1.42%	3.55%	4.26%	2.84%	2.84%
45 años a más	4.26%	1.42%	2.84%	2.84%	1.42%

Fuente: De la tabla anterior, observamos los porcentajes que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial según la edad del trabajador. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo Nº. 10

ANTIGÜEDAD					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Menos de un año	3.31%	6.86%	3.78%	4.02%	3.31%
Entre 1 y 3	13.71%	16.78%	18.44%	11.11%	8.04%
Mas de 3 años	5.91%	0.95%	1.65%	0.47%	1.65%
CARGA DE TRABAJO					
Menos de un año	3.83%	7.23%	3.40%	5.11%	1.70%
Entre 1 y 3	13.19%	16.60%	20.00%	11.91%	6.38%
Mas de 3 años	2.55%	2.13%	3.83%	0.85%	1.28%
CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA					
Menos de un año	3.04%	4.86%	6.38%	5.17%	1.82%
Entre 1 y 3	7.90%	13.68%	17.33%	15.81%	13.37%
Mas de 3 años	0.91%	1.82%	2.13%	3.04%	2.74%
EXIGENCIAS LABORALES					
Menos de un año	1.82%	4.26%	6.38%	6.38%	2.43%
Entre 1 y 3	8.51%	12.46%	21.58%	18.84%	6.69%
Mas de 3 años	2.43%	1.52%	2.43%	1.22%	3.04%
PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
Menos de un año	1.06%	6.74%	4.26%	6.03%	3.19%
Entre 1 y 3	9.57%	10.99%	17.38%	19.15%	10.99%
Mas de 3 años	1.06%	2.84%	1.06%	2.13%	3.55%
INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES					
Menos de un año	5.91%	8.98%	3.55%	2.36%	0.47%
Entre 1 y 3	20.33%	18.68%	18.68%	7.09%	3.31%
Mas de 3 años	2.84%	4.49%	1.65%	0.95%	0.71%
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN					
Menos de un año	4.26%	6.38%	0.71%	7.09%	2.84%
Entre 1 y 3	8.51%	17.02%	18.44%	17.02%	7.09%
Mas de 3 años	4.26%	0.00%	2.84%	0.71%	2.84%

Fuente: De la tabla anterior, observamos los porcentajes que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial según el tiempo de servicio del trabajador. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo Nº. 11

ÁREA					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Sumistro	0.71%	2.13%	0.47%	0.71%	0.24%
Extracción y trituración	2.84%	5.67%	6.62%	3.78%	2.36%
Calcinación	3.07%	3.31%	4.26%	1.65%	2.60%
Mantenimiento	1.89%	5.20%	5.67%	3.55%	0.71%
Comercial	2.84%	2.84%	1.18%	1.42%	2.36%
Administración	5.44%	2.60%	2.13%	1.42%	1.18%
Laboratorio	1.18%	2.13%	2.13%	1.42%	1.65%
Desarrollo	4.96%	0.71%	1.42%	1.65%	1.89%
CARGA DE TRABAJO					
Sumistro	0.43%	2.55%	0.00%	1.28%	0.00%
Extracción y trituración	2.13%	5.96%	8.51%	3.40%	1.28%
Calcinación	2.98%	2.55%	5.11%	2.13%	2.13%
Mantenimiento	0.85%	4.68%	4.68%	5.11%	1.70%
Comercial	2.98%	2.55%	2.55%	1.70%	0.85%
Administración	2.55%	3.40%	3.83%	2.13%	0.85%
Laboratorio	1.70%	2.98%	2.13%	1.28%	0.43%
Desarrollo	5.96%	1.28%	0.43%	0.85%	2.13%
CONTENIDO Y CARÁCTERÍSTICAS DE LA TAREA					
Sumistro	0.30%	1.52%	0.30%	1.22%	0.91%
Extracción y trituración	2.13%	4.26%	7.60%	4.26%	3.04%
Calcinación	1.22%	3.65%	3.34%	4.56%	2.13%
Mantenimiento	1.22%	4.56%	6.38%	3.34%	1.52%
Comercial	2.74%	0.91%	1.52%	3.34%	2.13%
Administración	1.22%	2.13%	2.43%	3.95%	3.04%
Laboratorio	0.00%	2.43%	3.34%	1.82%	0.91%
Desarrollo	2.74%	1.22%	0.91%	1.52%	4.26%
EXIGENCIAS LABORALES					
Sumistro	0.61%	1.52%	1.52%	0.30%	0.30%
Extracción y trituración	2.13%	3.04%	8.51%	5.17%	2.43%
Calcinación	1.52%	2.43%	5.17%	2.74%	3.04%
Mantenimiento	1.22%	2.13%	6.99%	4.86%	1.82%
Comercial	0.91%	3.04%	1.82%	4.26%	0.61%
Administración	2.43%	1.82%	2.43%	3.95%	2.13%
Laboratorio	0.61%	0.91%	3.04%	2.74%	1.22%
Desarrollo	3.34%	3.34%	0.91%	2.43%	0.61%
PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
Sumistro	1.42%	0.71%	0.00%	1.06%	1.06%
Extracción y trituración	2.48%	3.90%	6.38%	6.74%	1.77%
Calcinación	1.77%	3.19%	3.19%	4.61%	2.13%
Mantenimiento	0.71%	2.48%	7.80%	4.26%	1.77%
Comercial	1.42%	3.90%	0.00%	2.48%	2.84%
Administración	0.71%	3.19%	2.48%	2.84%	3.55%

Laboratorio	0.00%	2.48%	2.13%	2.48%	1.42%
Desarrollo	3.19%	0.71%	0.71%	2.84%	3.19%
INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES					
Sumistro	1.89%	1.42%	0.24%	0.47%	0.24%
Extracción y trituración	3.78%	6.15%	8.27%	1.89%	1.18%
Calcinación	4.73%	3.07%	4.73%	1.18%	1.18%
Mantenimiento	4.26%	6.62%	4.02%	1.89%	0.24%
Comercial	2.84%	4.02%	1.42%	2.13%	0.24%
Administración	2.60%	6.15%	2.13%	1.65%	0.24%
Laboratorio	3.07%	2.84%	1.65%	0.71%	0.24%
Desarrollo	5.91%	1.89%	1.42%	0.47%	0.95%
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN					
Sumistro	0.00%	0.71%	1.42%	0.71%	1.42%
Extracción y trituración	2.13%	4.96%	7.80%	5.67%	0.71%
Calcinación	2.84%	3.55%	3.55%	1.42%	3.55%
Mantenimiento	2.84%	2.84%	0.71%	8.51%	2.13%
Comercial	2.13%	4.26%	0.00%	3.55%	0.71%
Administración	2.84%	1.42%	5.67%	0.71%	2.13%
Laboratorio	0.71%	2.84%	2.84%	1.42%	0.71%
Desarrollo	3.55%	2.84%	0.00%	2.84%	1.42%

Fuente: De la tabla anterior, observamos los porcentajes que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial según el área donde el trabajador donde desempeña sus funciones. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo Nº. 12

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL POR NÚMERO DE PERSONAS					
EDAD					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
18 a 25 años	2	3	3	2	2
26 a 34 años	4	6	6	3	3
35 a 44 años	2	2	1	1	1
45 años a más	2	1	1	1	1
CARGA DE TRABAJO					
18 a 25 años	2	3	3	3	1
26 a 34 años	4	5	7	4	2
35 a 44 años	2	2	1	1	1
45 años a más	1	2	1	1	1
CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA					
18 a 25 años	2	2	4	2	2
26 a 34 años	2	5	6	6	3
35 a 44 años	1	2	1	2	1
45 años a más	1	1	1	1	2
EXIGENCIAS LABORALES					
18 a 25 años	1	2	4	3	2
26 a 34 años	3	4	7	6	2
35 a 44 años	1	1	2	2	1
45 años a más	1	1	1	2	1
PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
18 a 25 años	1	3	3	2	3
26 a 34 años	2	4	6	7	3
35 a 44 años	1	1	1	3	1
45 años a más	1	1	1	2	1
INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES					
18 a 25 años	4	3	3	1	1
26 a 34 años	5	7	6	3	1
35 a 44 años	3	2	1	1	0
45 años a más	1	3	1	1	0
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN					
18 a 25 años	1	3	3	4	1
26 a 34 años	4	6	4	5	3
35 a 44 años	1	2	2	1	1
45 años a más	2	1	1	1	1

Fuente: De la tabla anterior, observamos el número exacto de trabajadores que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial según la edad del trabajador. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo Nº. 13

ANTIGÜEDAD					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Menos de un año	1	3	2	2	2
Entre 1 y 3	6	8	9	5	4
Mas de 3 años	3	0	1	0	1
CARGA DE TRABAJO					
Menos de un año	2	3	2	2	1
Entre 1 y 3	6	8	9	6	3
Mas de 3 años	1	1	2	0	1
CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA					
Menos de un año	1	2	3	3	1
Entre 1 y 3	4	6	8	8	6
Mas de 3 años	1	1	1	1	1
EXIGENCIAS LABORALES					
Menos de un año	1	2	3	3	1
Entre 1 y 3	4	6	10	9	3
Mas de 3 años	1	1	1	1	1
PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
Menos de un año	0	3	2	3	2
Entre 1 y 3	5	5	8	9	5
Mas de 3 años	0	1	1	1	2
INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES					
Menos de un año	3	4	2	1	0
Entre 1 y 3	10	8	9	3	2
Mas de 3 años	1	2	1	1	0
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACION					
Menos de un año	2	3	1	3	1
Entre 1 y 3	4	8	9	8	3
Mas de 3 años	2	0	1	1	1

Fuente: De la tabla anterior, observamos el número exacto de trabajadores que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial según el tiempo de servicio del trabajador. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo Nº. 14

ÁREA					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Sumistro	0	1	0	1	0
Extracción y trituración	1	3	3	2	1
Calcinación	1	2	2	1	1
Mantenimiento	1	2	3	2	0
Comercial	1	1	1	1	1
Administración	3	1	1	1	0
Laboratorio	0	1	1	1	1
Desarrollo	2	0	1	1	1
CARGA DE TRABAJO					
Sumistro	0	1	0	1	0
Extracción y trituración	1	3	4	2	0
Calcinación	1	1	3	1	1
Mantenimiento	0	2	2	3	1
Comercial	1	1	1	1	1
Administración	1	2	2	1	0
Laboratorio	1	1	1	1	0
Desarrollo	3	1	0	0	1
CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA					
Sumistro	0	1	0	1	0
Extracción y trituración	1	2	4	2	1
Calcinación	0	2	2	2	1
Mantenimiento	0	2	3	2	1
Comercial	1	0	1	2	1
Administración	1	1	1	2	1
Laboratorio	0	1	2	1	0
Desarrollo	1	1	0	1	2
EXIGENCIAS LABORALES					
Sumistro	0	1	1	0	0
Extracción y trituración	1	1	4	3	1
Calcinación	1	1	2	1	2
Mantenimiento	1	1	3	2	1
Comercial	1	1	1	2	0
Administración	1	1	1	2	1
Laboratorio	0	0	2	1	1
Desarrollo	2	2	0	1	0
PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
Sumistro	1	0	0	0	1
Extracción y trituración	1	2	3	3	1
Calcinación	1	1	2	2	1
Mantenimiento	0	1	4	2	1
Comercial	1	2	0	1	1
Administración	0	2	1	1	2

Laboratorio	0	1	1	1	1
Desarrollo	2	0	0	1	2
INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES					
Sumistro	1	1	0	0	0
Extracción y trituración	2	3	4	1	0
Calcinación	2	1	2	1	1
Mantenimiento	2	3	2	1	0
Comercial	1	2	1	1	0
Administración	1	3	1	1	0
Laboratorio	1	1	1	1	0
Desarrollo	3	1	1	0	0
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACION					
Sumistro	0	0	1	0	1
Extracción y trituración	1	2	4	3	0
Calcinación	1	2	2	1	1
Mantenimiento	1	1	1	4	1
Comercial	1	2	0	2	0
Administración	1	1	3	0	1
Laboratorio	0	1	1	1	1
Desarrollo	2	1	0	1	1

Fuente: De la tabla anterior, observamos el número exacto de trabajadores que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial según el área donde el trabajador donde desempeña sus funciones. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 15

SATISFACCIÓN LABORAL EN PORCENTAJES (%)					
EDAD					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	T. EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	T. DE ACUERDO
18 a 25 años	0.95%	3.07%	2.84%	13.24%	4.96%
26 a 34 años	1.65%	7.57%	6.38%	23.64%	8.04%
35 a 44 años	0.71%	0.47%	1.18%	5.91%	6.62%
45 años a más	0.71%	0.95%	1.89%	6.15%	3.07%
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
18 a 25 años	0.43%	8.51%	5.53%	9.36%	1.70%
26 a 34 años	3.83%	16.17%	8.09%	15.32%	3.40%
35 a 44 años	0.43%	2.55%	3.40%	5.96%	2.55%
45 años a más	0.00%	3.40%	1.28%	4.68%	3.40%
SATISFACCIÓN DE LA TAREA					
18 a 25 años	0.00%	3.19%	3.46%	8.24%	10.64%
26 a 34 años	0.00%	2.93%	2.93%	24.73%	16.22%
35 a 44 años	0.27%	1.06%	0.27%	2.93%	10.37%
45 años a más	0.53%	0.27%	0.53%	4.79%	6.65%
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
18 a 25 años	0.85%	2.13%	2.55%	12.34%	7.66%
26 a 34 años	0.85%	4.68%	3.40%	19.57%	18.30%
35 a 44 años	1.70%	1.28%	0.85%	2.98%	8.09%
45 años a más	1.28%	0.43%	0.43%	5.96%	4.68%

Fuente: De la tabla anterior, observamos los porcentajes que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral según la edad del trabajador. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 16

ANTIGÜEDAD					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	T. EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	T. DE ACUERDO
Menos de un año	1.2%	2.8%	4.0%	10.9%	2.4%
Entre 1 y 3	2.6%	8.5%	7.8%	32.2%	17.0%
Mas de 3 años	0.2%	0.7%	0.5%	5.9%	3.3%
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
Menos de un año	0.4%	3.8%	3.8%	10.6%	2.6%
Entre 1 y 3	4.3%	25.5%	11.5%	19.1%	7.7%
Mas de 3 años	0.0%	1.3%	3.0%	5.5%	0.9%
SATISFACCIÓN DE LA TAREA					
Menos de un año	0.0%	2.7%	2.9%	9.8%	5.9%
Entre 1 y 3	0.5%	4.3%	4.0%	26.9%	32.4%
Mas de 3 años	0.3%	0.5%	0.3%	4.0%	5.6%
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
Menos de un año	1.57%	0.94%	4.70%	6.27%	8.46%
Entre 1 y 3	2.82%	4.70%	11.29%	20.38%	31.03%
Mas de 3 años	0.00%	0.00%	0.31%	2.82%	4.70%

Fuente: De la tabla anterior, observamos los porcentajes que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral según el tiempo de servicio del trabajador. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 17

ÁREA					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	T. EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	T. DE ACUERDO
Sumistro	0.00%	0.00%	0.19%	1.55%	2.51%
Extracción y trituración	1.55%	3.68%	4.06%	6.00%	6.00%
Calcinación	1.35%	1.35%	1.74%	4.64%	5.80%
Mantenimiento	0.19%	3.68%	4.26%	5.80%	3.09%
Comercial	0.00%	1.16%	3.09%	3.68%	2.71%
Administración	0.19%	0.77%	2.32%	5.22%	4.26%
Laboratorio	0.19%	0.39%	1.93%	3.48%	2.51%
Desarrollo	0.77%	0.19%	0.97%	2.90%	5.80%
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
Sumistro	0.00%	0.35%	0.00%	2.13%	1.77%
Extracción y trituración	1.06%	10.64%	2.84%	1.77%	4.96%
Calcinación	0.71%	3.55%	3.55%	4.61%	2.48%
Mantenimiento	1.06%	5.32%	4.26%	3.19%	3.19%
Comercial	0.71%	2.13%	3.55%	2.48%	1.77%
Administración	0.00%	1.77%	3.55%	4.61%	2.84%
Laboratorio	0.00%	1.06%	3.19%	2.84%	1.42%
Desarrollo	1.42%	1.77%	0.71%	4.26%	2.48%
SATISFACCIÓN DE LA TAREA					
Sumistro	0.00%	0.00%	0.49%	1.31%	2.45%
Extracción y trituración	0.49%	0.98%	4.26%	5.07%	10.47%
Calcinación	0.49%	0.82%	2.95%	3.44%	7.20%
Mantenimiento	0.49%	2.13%	4.26%	2.95%	7.20%
Comercial	0.49%	0.49%	1.96%	2.45%	5.24%
Administración	0.33%	0.16%	2.29%	3.60%	6.38%
Laboratorio	0.00%	0.49%	1.96%	2.13%	3.93%
Desarrollo	0.16%	0.16%	0.49%	4.26%	5.56%
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
Sumistro	0.00%	0.30%	0.30%	0.91%	2.74%
Extracción y trituración	2.43%	1.52%	3.65%	5.17%	8.51%
Calcinación	0.00%	2.13%	1.22%	4.56%	6.99%
Mantenimiento	0.61%	0.91%	4.56%	5.47%	5.47%
Comercial	0.30%	0.00%	2.74%	3.34%	4.26%
Administración	0.00%	0.00%	1.52%	4.56%	6.69%
Laboratorio	0.30%	0.00%	1.82%	3.04%	3.34%
Desarrollo	0.61%	0.61%	0.91%	2.74%	5.78%

Fuente: De la tabla anterior, observamos los porcentajes que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral según el área donde el trabajador donde desempeña sus funciones. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo Nº. 18

SATISFACCIÓN LABORAL POR NUMERO DE PERSONAS					
EDAD					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	T. EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	T. DE ACUERDO
18 a 25 años	1	2	1	6	2
26 a 34 años	0	4	3	11	4
35 a 44 años	0	0	1	3	3
45 años a más	0	1	1	3	1
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
18 a 25 años	0	4	3	4	1
26 a 34 años	2	8	4	7	1
35 a 44 años	0	1	2	3	1
45 años a más	0	2	1	2	1
SATISFACCIÓN DE LA TAREA					
18 a 25 años	0	1	2	4	5
26 a 34 años	0	1	1	12	8
35 a 44 años	0	1	0	1	5
45 años a más	0	0	1	2	3
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
18 a 25 años	0	1	1	6	4
26 a 34 años	0	2	2	9	9
35 a 44 años	1	1	0	1	4
45 años a más	1	0	0	3	2

Fuente: De la tabla anterior, observamos el número exacto de trabajadores que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral según la edad del trabajador. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 19

ANTIGÜEDAD					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	T. EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	T. DE ACUERDO
Menos de un año	1	1	2	5	1
Entre 1 y 3	1	4	4	15	8
Mas de 3 años	0	0	0	3	2
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
Menos de un año	0	2	2	5	1
Entre 1 y 3	2	12	5	9	4
Mas de 3 años	0	1	1	3	0
SATISFACCIÓN DE LA TAREA					
Menos de un año	0	1	1	5	3
Entre 1 y 3	0	2	2	13	15
Mas de 3 años	0	0	0	2	3
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
Menos de un año	1	1	1	5	2
Entre 1 y 3	1	3	3	12	13
Mas de 3 años	0	0	0	2	3

Fuente: De la tabla anterior, observamos el número exacto de trabajadores que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral según el tiempo de servicio del trabajador. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 20

ÁREA					
CONDICIÓN DEL TRABAJO					
	T. EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	T. DE ACUERDO
Sumistro	0	0	0	1	1
Extracción y trituración	1	2	2	4	1
Calcinación	0	1	0	3	3
Mantenimiento	0	1	3	4	0
Comercial	0	1	1	3	0
Administración	0	1	0	4	1
Laboratorio	0	0	0	3	1
Desarrollo	0	0	0	2	3
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
Sumistro	0	0	0	1	1
Extracción y trituración	0	6	1	2	1
Calcinación	0	2	1	3	1
Mantenimiento	1	2	2	3	0
Comercial	0	2	1	2	0
Administración	0	1	1	3	1
Laboratorio	0	1	1	2	0
Desarrollo	1	1		2	1
SATISFACCIÓN DE LA TAREA					
Sumistro	0	0	0	1	1
Extracción y trituración	0	0	1	4	5
Calcinación	0	1	0	3	3
Mantenimiento	0	1	1	5	1
Comercial	0	1	0	2	2
Administración	0	1	0	2	3
Laboratorio	0	0	0	2	2
Desarrollo	0	0	0	1	4
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
Sumistro	0	0	0	1	1
Extracción y trituración	2	1	1	4	2
Calcinación	0	1	0	2	4
Mantenimiento	1	1	1	4	1
Comercial	0	0	1	3	1
Administración	0	0	0	2	4
Laboratorio	0	0	1	2	1
Desarrollo	0	1	0	1	3

Fuente: De la tabla anterior, observamos el número exacto de trabajadores que obtuvo cada opción de cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral según el área el trabajador donde desempeña sus funciones. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 21

Al momento de aplicar los cuestionarios se le entrego al encuestado un documento donde el mismo deja constancia de su consentimiento para hacer uso de la información proporcionada. Este documento es anónimo y se aplicó antes del desarrollo de los cuestionarios.

Consentimiento Informado

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por dos alumnas de la Universidad Católica San Pablo, a fin de preparar su tesis para optar el grado académico de Licenciadas en Administración de Empresas.

He sido informado(a) de que el objetivo de este determinar si la presencia de factores de riesgo psicosocial influye en la satisfacción laboral.

Asimismo, me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios que constan de 73 preguntas en total, que tomará aproximadamente 45 minutos.

Siendo de mi conocimiento que toda la información que se brindara es de carácter confidencial y anónima; doy mi autorización para que se use solo para el propósito la investigación.

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha:

Agradecidas por su participación.

Noviembre del 2017

Anexo N°. 22

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

El análisis de la validez y la confiabilidad de ambos cuestionarios se realizó en el paquete estadístico SPSS y se aplicó el método de consistencia interna/Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos se muestran en las siguientes tablas:

TABLA N°. 11: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS – FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	47	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	47	100.0

Fuente: De la tabla anterior, vemos el número de casos que se procesaron según las necesidades de la investigación. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Para el cuestionario aplicado sobre los factores de riesgo psicosocial, se ha determinado su grado de confiabilidad y validez, a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual ha puntuado 0.918, siendo mayor al puntaje de 0.7 que es lo mínimo aceptado. Por ello se concluye que el cuestionario es confiable y válido; es decir las preguntas responden a las dimensiones estudiadas.

**TABLA N^o. 12: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS –
SATISFACCIÓN LABORAL**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	47	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	47	100.0

Fuente: De la tabla anterior, vemos el número de casos que se procesaron según las necesidades de la investigación. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Para el cuestionario aplicado sobre satisfacción laboral, se ha determinado su grado de confiabilidad y validez, a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual ha puntuado 0.903, siendo mayor al puntaje de 0.7 que es lo mínimo aceptado. Por ello sé concluye que el cuestionario es confiable y válido; es decir las preguntas responden a las dimensiones estudiadas.

Anexo N°. 23

SUBINDICADORES	INDICADORES (DIMENSIONES)	RIESGO
“Iluminación”	Condiciones de lugar de trabajo	ESTRÉS LABORAL
“Exposición a gases, polvos, solventes o vapores”		
“Exceso de actividades en la jornada”	Carga de Trabajo	
“Demanda laboral no corresponde a nivel de conocimientos y habilidades”		
“Jornada de trabajo mayor a 8 horas diarias”		
“Incapacidad para desarrollar conocimientos y habilidades nuevos”	Contenido y características de la tarea	
“Involucramiento en proyectos que no son de su interés”		
“Realiza actividades que no son de su especialidad”		
“Alto grado de concentración”	Exigencias Laborales	
“Permanecer muchas horas en posturas incómodas”		
“Uso de verbalización constante”		
“Esfuerzo visual prolongado”		
“Exigencia de creatividad e iniciativa”		
“Exigencia para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad”		
“Realiza actividades que no son de su agrado”	Papel laboral y desarrollo de la Carrera	
“Formación profesional en exigencias actuales no compatibles”		
“Estatus de puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas”		
“Información sobre su desempeño no es clara y directa”	Interacción social y aspectos organizacionales	
“Programas de estímulos económicos no permiten lograr estabilidad económica”	Satisfacción con la remuneración	

Fuente: Del cuadro anterior, observamos que subindicadores de la variable de “Factores de Riesgo Psicosocial” han dado lugar a la presencia de estrés laboral. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*

Anexo N°. 24

SATISFACCIÓN LABORAL

FRS		1	8	12	14	15	17	20	23	27	2	5	9	10	16	3	4	6	7	11	13	18	19	21	22	24	25	26
1	CP	-.232	-,326'	-.237	-.020	-.182	-,315'	-,433"	-,463"	-,371'	-.133	-,479"	-.111	-,507"	-.149	-,388"	-.026	-,341'	-,475"	-.225	-.215	-.236	-.196	-.167	-,342'	-,465"	-.195	-,365'
	SB	0.117	0.025	0.109	0.895	0.221	0.031	0.002	0.001	0.010	0.373	0.001	0.456	0.000	0.319	0.007	0.865	0.019	0.001	0.129	0.146	0.110	0.187	0.262	0.019	0.001	0.189	0.012
2	CP	-.136	-,349'	-,306'	-.113	-.074	-,380"	-,348'	-,479"	-,432"	-.099	-,495"	-.274	-,592"	-.230	-,308'	-.112	-,413"	-,425"	-,394"	-,362'	-,508"	-,303'	-.193	-,326'	-,400"	-.277	-,321'
	SB	0.362	0.016	0.036	0.451	0.622	0.008	0.016	0.001	0.002	0.507	0.000	0.063	0.000	0.121	0.035	0.453	0.004	0.003	0.006	0.012	0.000	0.039	0.193	0.025	0.005	0.059	0.028
3	CP	-.278	-.254	-,288	-,052	-,286	-,310'	-,425"	-,512"	-,445"	-,336'	-,411"	-,429"	-,494"	-,420"	-,358'	-,098	-,152	-,415"	-,259	-,040	-,391"	-,195	-,384"	-,307'	-,547"	-,251	-,316'
	SB	0.058	0.085	0.050	0.730	0.051	0.034	0.003	0.000	0.002	0.021	0.004	0.003	0.000	0.003	0.014	0.514	0.308	0.004	0.078	0.788	0.007	0.189	0.008	0.036	0.000	0.088	0.031
4	CP	-.123	-,431"	-,380"	.015	-,220	-,312'	-,410"	-,518"	-,374"	-,198	-,486"	-,319'	-,458"	-,262	-,279	-,172	-,393"	-,511"	-,203	-,274	-,135	-,049	-,025	-,204	-,523"	-,128	-,276
	SB	0.412	0.003	0.008	0.919	0.136	0.033	0.004	0.000	0.010	0.182	0.001	0.029	0.001	0.075	0.057	0.248	0.006	0.000	0.171	0.063	0.366	0.744	0.867	0.169	0.000	0.393	0.060
5	CP	-,290'	-,422"	-,519"	.073	-,264	-,457"	-,420"	-,355'	-,240	-,292'	-,432"	-,230	-,212	-,244	-,503"	-,191	-,260	-,280	-,451"	-,193	-,109	-,227	-,190	-,213	-,586"	-,116	-,143
	SB	0.048	0.003	0.000	0.628	0.073	0.001	0.003	0.014	0.104	0.046	0.002	0.121	0.153	0.099	0.000	0.199	0.078	0.057	0.001	0.194	0.465	0.125	0.201	0.150	0.000	0.436	0.339
6	CP	-,048	-,260	-,351'	.028	-,123	-,334'	-,256	-,319'	-,099	-,255	-,565"	-,315'	-,488"	-,269	-,123	.017	-,343'	-,262	-,349'	-,261	-,047	-,164	.080	-,133	-,456"	-,200	-,092
	SB	0.750	0.077	0.016	0.849	0.412	0.022	0.083	0.029	0.507	0.084	0.000	0.031	0.001	0.068	0.410	0.912	0.018	0.076	0.016	0.076	0.753	0.272	0.592	0.373	0.001	0.178	0.537
7	CP	- 0.212	-,293*	-,292*	0.066	- 0.164	0.264	-,398**	-,291*	-,360*	- 0.213	-,349*	- 0.235	-,352*	-,301*	0.133	- 0.053	0.197	0.185	-,446**	0.139	- 0.048	- 0.159	0.112	0.236	-,439**	0.065	- 0.268
	SB	0.153	0.046	0.047	0.662	0.271	0.072	0.006	0.047	0.013	0.150	0.016	0.111	0.015	0.039	0.371	0.722	0.185	0.214	0.002	0.350	0.749	0.287	0.455	0.111	0.002	0.662	0.069
8	CP	- 0.174	-,319*	- 0.197	0.024	-,313*	0.198	0.163	-,289*	- 0.031	- 0.156	- 0.216	- 0.020	- 0.276	0.015	-,368*	0.046	0.187	0.125	0.278	0.069	- 0.052	- 0.274	0.011	0.179	-,326*	0.012	- 0.081

	SB	0.241	0.029	0.184	0.874	0.032	0.182	0.273	0.049	0.836	0.294	0.145	0.895	0.061	0.918	0.011	0.758	0.208	0.403	0.058	0.646	0.729	0.062	0.942	0.229	0.025	0.934	0.591
9	CP	-0.299*	-0.286	-0.453**	0.115	- 0.200	-0.497**	-0.527**	-0.394**	-0.291*	- 0.209	-0.373**	-0.394**	-0.352*	-0.030	-0.314*	- 0.191	-0.294*	-0.239	-0.385**	-0.282	- 0.258	- 0.054	-0.185	-0.138	-0.454**	-0.159	- 0.233
	SB	0.041	0.051	0.001	0.443	0.177	0.000	0.000	0.006	0.047	0.158	0.010	0.006	0.015	0.840	0.032	0.197	0.045	0.106	0.007	0.055	0.080	0.720	0.213	0.354	0.001	0.285	0.116
10	CP	-0.326*	-0.207	-0.422**	0.035	- 0.066	-0.445**	-0.330*	- 0.169	-0.428**	- 0.253	-0.300*	-0.322*	-0.463**	-0.184	0.137	- 0.134	-0.238	0.246	0.255	0.282	- 0.273	- 0.144	-0.303*	-0.327*	-0.388**	-0.073	-0.450**
	SB	0.025	0.163	0.003	0.818	0.660	0.002	0.023	0.255	0.003	0.086	0.040	0.027	0.001	0.216	0.357	0.368	0.107	0.096	0.083	0.055	0.063	0.333	0.038	0.025	0.007	0.628	0.002
11	CP	-0.335*	-0.250	-0.328*	0.186	- 0.105	-0.567**	-0.334*	- 0.263	-0.439**	- 0.096	- 0.286	- 0.144	-0.463**	-0.193	0.218	- 0.177	-0.359*	-0.260	-0.245	-0.411**	-0.300*	- 0.169	-0.237	-0.277	-0.358*	-0.133	-0.389**
	SB	0.022	0.090	0.025	0.209	0.484	0.000	0.022	0.074	0.002	0.521	0.052	0.334	0.001	0.195	0.142	0.235	0.013	0.078	0.097	0.004	0.040	0.257	0.109	0.059	0.013	0.373	0.007
12	CP	- 0.143	-0.167	- 0.200	0.185	- 0.105	-0.204	-0.243	- 0.271	-0.289*	- 0.121	-0.354*	-0.293*	-0.378**	-0.225	-0.304*	- 0.045	-0.142	0.256	0.221	0.144	-0.301*	- 0.037	-0.186	-0.141	-0.447**	0.009	- 0.086
	SB	0.336	0.263	0.179	0.212	0.483	0.169	0.100	0.066	0.049	0.418	0.014	0.046	0.009	0.128	0.038	0.763	0.339	0.083	0.136	0.333	0.040	0.802	0.210	0.345	0.002	0.950	0.565
13	CP	- 0.033	-0.193	- 0.129	0.023	- 0.060	-0.126	-0.375**	- 0.199	- 0.267	- 0.259	-0.351*	- 0.142	- 0.278	-0.223	0.257	-0.297*	-0.165	-0.410**	-0.194	0.211	-0.323*	- 0.080	-0.159	-0.273	-0.144	-0.230	-0.367*
	SB	0.823	0.193	0.387	0.878	0.690	0.398	0.009	0.180	0.070	0.079	0.016	0.341	0.058	0.131	0.081	0.042	0.268	0.004	0.191	0.154	0.027	0.594	0.286	0.064	0.335	0.120	0.011
14	CP	- 0.017	-0.269	- 0.225	-0.057	- 0.036	-0.411**	0.016	- 0.264	0.009	- 0.045	- 0.284	0.133	-0.378**	0.039	-0.374**	- 0.191	-0.309*	-0.299*	-0.231	-0.393**	- 0.147	- 0.213	0.011	-0.252	0.143	0.177	- 0.099
	SB	0.907	0.068	0.128	0.702	0.809	0.004	0.913	0.073	0.954	0.765	0.053	0.374	0.009	0.794	0.010	0.198	0.035	0.041	0.117	0.006	0.323	0.151	0.939	0.087	0.337	0.233	0.507
15	CP	- 0.223	-0.177	-0.382**	0.172	- 0.167	-0.609**	-0.301*	- 0.220	-0.495**	- 0.246	-0.417**	-0.376**	-0.519**	-0.277	-0.328*	- 0.173	-0.229	-0.262	-0.178	-0.377**	-0.447**	-0.344*	-0.456**	-0.481**	-0.360*	-0.345*	-0.625**
	SB	0.131	0.234	0.008	0.247	0.262	0.000	0.040	0.138	0.000	0.096	0.004	0.009	0.000	0.059	0.024	0.244	0.121	0.075	0.232	0.009	0.002	0.018	0.001	0.001	0.013	0.018	0.000
16	CP	-0.345*	-0.449**	-0.479**	0.116	- 0.122	-0.431**	-0.385**	- 0.206	-0.570**	- 0.282	- 0.234	- 0.236	-0.395**	-0.367*	-0.328*	- 0.194	-0.391**	-0.391**	-0.249	-0.308*	- 0.174	- 0.277	-0.391**	-0.340*	-0.545**	-0.037	-0.389**
	SB	0.018	0.002	0.001	0.438	0.413	0.002	0.007	0.166	0.000	0.055	0.114	0.111	0.006	0.011	0.024	0.192	0.007	0.007	0.092	0.035	0.241	0.059	0.007	0.019	0.000	0.803	0.007
17	CP	-0.378**	-0.411**	-0.392**	-0.035	- 0.169	-0.590**	-0.530**	-0.360*	-0.491**	-0.298*	-0.418**	-0.317*	-0.466**	-0.356*	-0.239	- 0.098	-0.259	-0.374**	-0.277	-0.381**	- 0.241	-0.324*	-0.396**	-0.431**	-0.446**	-0.253	-0.530**
	SB	0.009	0.004	0.006	0.817	0.257	0.000	0.000	0.013	0.000	0.042	0.003	0.030	0.001	0.014	0.105	0.512	0.079	0.010	0.059	0.008	0.103	0.026	0.006	0.002	0.002	0.086	0.000

18	CP	- 0.206	-,451**	-,334*	0.119	- 0.030	-,417**	0.129	- 0.278	-,417**	0.012	- 0.094	0.092	- 0.192	0.005	-,296*	- 0.094	-,311*	-,314*	0.163	-,496**	-,303*	-,339*	-,357*	-,396**	-,310*	0.095	- 0.231
	SB	0.165	0.001	0.022	0.426	0.844	0.004	0.386	0.059	0.004	0.938	0.529	0.536	0.196	0.972	0.043	0.528	0.033	0.032	0.273	0.000	0.038	0.020	0.014	0.006	0.034	0.525	0.118
19	CP	- 0.009	-,327*	- 0.239	0.034	0.073	-,344*	0.218	- 0.069	- 0.227	- 0.087	- 0.110	- 0.000	- 0.202	0.034	-,364*	0.095	-,394**	0.183	0.286	-,374**	- 0.187	-,355*	0.138	-,329*	-,376**	0.003	-,334*
	SB	0.950	0.025	0.106	0.822	0.626	0.018	0.141	0.643	0.124	0.561	0.463	0.998	0.172	0.819	0.012	0.524	0.006	0.219	0.052	0.010	0.209	0.014	0.354	0.024	0.009	0.983	0.022
20	CP	-,379**	-,587**	-,458**	0.246	- 0.213	-,610**	-,413**	-,464**	-,465**	- 0.232	-,304*	- 0.148	-,407**	0.100	-,525**	- 0.139	-,380**	-,510**	0.246	-,448**	-,361*	-,443**	-,462**	-,543**	-,565**	-,346*	-,572**
	SB	0.009	0.000	0.001	0.095	0.150	0.000	0.004	0.001	0.001	0.116	0.038	0.322	0.005	0.502	0.000	0.350	0.008	0.000	0.096	0.002	0.013	0.002	0.001	0.000	0.000	0.017	0.000
21	CP	0.080	0.101	0.052	0.033	0.149	0.235	0.107	0.069	0.025	0.070	- 0.018	0.094	0.253	0.121	0.184	- 0.232	0.179	0.001	0.138	0.266	0.040	-,385**	0.104	0.137	0.197	0.261	0.127
	SB	0.592	0.498	0.728	0.826	0.317	0.112	0.474	0.646	0.868	0.641	0.902	0.529	0.087	0.419	0.215	0.117	0.228	0.995	0.353	0.071	0.788	0.008	0.485	0.360	0.185	0.076	0.394
22	CP	- 0.018	0.067	- 0.040	0.105	0.038	0.145	0.031	- 0.190	- 0.015	- 0.003	- 0.191	- 0.037	- 0.064	0.281	0.039	-,291*	0.049	0.239	0.245	0.189	- 0.174	-,305*	0.060	0.037	0.061	0.174	- 0.024
	SB	0.907	0.656	0.791	0.484	0.800	0.330	0.837	0.201	0.919	0.984	0.198	0.805	0.667	0.055	0.796	0.047	0.745	0.105	0.096	0.204	0.243	0.037	0.689	0.805	0.684	0.242	0.871
23	CP	0.143	0.006	- 0.129	0.076	-,358*	0.029	0.063	0.206	- 0.045	- 0.145	- 0.112	- 0.102	0.121	0.132	0.106	0.209	0.140	0.158	0.060	0.038	0.178	0.082	0.032	0.161	0.229	-,541**	0.148
	SB	0.339	0.968	0.388	0.613	0.013	0.845	0.672	0.164	0.766	0.332	0.454	0.493	0.417	0.375	0.480	0.159	0.349	0.290	0.689	0.799	0.232	0.583	0.831	0.280	0.121	0.000	0.320
24	CP	- 0.241	0.164	-,310*	0.109	- 0.101	-,405**	-,308*	- 0.203	- 0.229	0.002	-,337*	- 0.189	-,427**	0.125	0.238	- 0.145	0.248	0.205	0.062	-,344*	- 0.246	- 0.264	0.267	-,346*	-,322*	-,353*	-,358*
	SB	0.103	0.271	0.034	0.467	0.501	0.005	0.035	0.172	0.122	0.991	0.021	0.203	0.003	0.403	0.107	0.331	0.093	0.167	0.680	0.018	0.096	0.073	0.070	0.017	0.027	0.015	0.014
25	CP	0.090	0.005	0.086	0.119	0.106	0.133	0.139	0.123	- 0.071	- 0.148	- 0.017	0.038	0.031	0.036	0.052	0.150	0.050	0.018	0.022	0.036	0.255	0.064	0.041	0.075	0.051	-,321*	0.082
	SB	0.547	0.972	0.564	0.426	0.479	0.375	0.351	0.410	0.637	0.322	0.907	0.801	0.835	0.808	0.729	0.315	0.739	0.902	0.885	0.809	0.083	0.669	0.785	0.618	0.733	0.028	0.583
26	CP	- 0.005	0.156	- 0.025	0.028	- 0.163	0.064	0.199	- 0.082	- 0.078	0.033	- 0.089	0.037	- 0.197	0.155	0.008	0.105	0.168	0.015	0.062	0.102	- 0.076	- 0.193	0.099	0.046	0.150	0.082	0.030
	SB	0.974	0.295	0.869	0.854	0.273	0.670	0.181	0.583	0.604	0.826	0.553	0.807	0.184	0.297	0.957	0.481	0.260	0.921	0.679	0.496	0.613	0.195	0.510	0.757	0.316	0.584	0.843
27	CP	-,290*	0.154	-,319*	0.080	0.001	-,525**	0.208	- 0.030	0.081	0.089	- 0.156	0.155	0.154	0.016	0.127	0.075	0.056	0.008	0.119	-,369*	0.127	-,309*	-,357*	0.278	0.010	0.258	0.235


	SB	0.048	0.301	0.029	0.592	0.994	0.000	0.160	0.842	0.587	0.553	0.295	0.300	0.303	0.914	0.396	0.617	0.710	0.957	0.424	0.011	0.395	0.034	0.014	0.058	0.945	0.079	0.111
28	CP	- 0.057	- 0.260	- 0.168	- 0.135	- 0.099	- 0.122	- 0.250	-,390**	- 0.229	-,293*	-,629**	-,339*	-,317*	- 0.245	- 0.274	- 0.026	- 0.253	-,305*	- 0.266	- 0.028	- 0.198	- 0.058	0.021	- 0.161	-,432**	- 0.005	- 0.145
	SB	0.703	0.078	0.260	0.365	0.506	0.412	0.090	0.007	0.121	0.046	0.000	0.020	0.030	0.098	0.063	0.861	0.086	0.037	0.071	0.854	0.181	0.697	0.891	0.281	0.002	0.971	0.329
29	CP	- 0.241	-,311*	- 0.239	- 0.088	-,363*	-,302*	- 0.266	-,529**	-,447**	- 0.206	- 0.279	- 0.225	-,496**	-,293*	-,598**	- 0.054	- 0.078	-,394**	- 0.110	- 0.084	-,368*	- 0.248	-,462**	-,347*	-,599**	-,366*	-,313*
	SB	0.103	0.033	0.105	0.557	0.012	0.039	0.070	0.000	0.002	0.164	0.057	0.129	0.000	0.046	0.000	0.716	0.601	0.006	0.460	0.575	0.011	0.093	0.001	0.017	0.000	0.011	0.032
30	CP	- 0.173	-,296*	- 0.154	0.086	- 0.191	- 0.217	-,315*	-,349*	- 0.002	- 0.179	- 0.170	- 0.015	-,309*	- 0.150	-,450**	- 0.172	- 0.246	- 0.259	- 0.205	- 0.182	- 0.268	-,289*	0.079	- 0.212	- 0.177	- 0.209	- 0.065
	SB	0.245	0.043	0.301	0.565	0.198	0.143	0.031	0.016	0.992	0.228	0.252	0.920	0.035	0.313	0.002	0.248	0.095	0.079	0.167	0.221	0.068	0.049	0.600	0.153	0.233	0.159	0.664
31	CP	- 0.158	- 0.237	- 0.112	0.078	-,301*	- 0.216	- 0.285	- 0.235	- 0.176	- 0.233	0.018	0.009	- 0.254	- 0.047	- 0.263	- 0.086	- 0.008	- 0.209	- 0.029	- 0.148	-,396**	-,296*	-,326*	-,298*	0.035	-,361*	-,291*
	SB	0.289	0.109	0.454	0.602	0.040	0.145	0.052	0.112	0.237	0.115	0.902	0.950	0.085	0.755	0.074	0.564	0.957	0.158	0.845	0.322	0.006	0.044	0.025	0.042	0.816	0.013	0.047
32	CP	-,382**	-,348*	- 0.260	0.111	-,434**	-,358*	- 0.268	- 0.222	-,352*	- 0.224	- 0.021	- 0.100	-,307*	- 0.203	- 0.242	- 0.156	- 0.022	- 0.232	- 0.094	- 0.160	- 0.257	-,352*	-,403**	-,471**	- 0.158	- 0.243	-,500**
	SB	0.008	0.016	0.077	0.456	0.002	0.013	0.068	0.133	0.015	0.130	0.891	0.504	0.036	0.171	0.101	0.296	0.884	0.117	0.531	0.281	0.081	0.015	0.005	0.001	0.289	0.100	0.000
33	CP	-,371*	- 0.240	-,402**	- 0.087	- 0.232	-,570**	-,393**	-,395**	-,520**	- 0.178	-,357*	-,392**	-,578**	- 0.238	-,375**	- 0.165	- 0.263	-,329*	- 0.061	-,407**	-,401**	- 0.236	-,556**	-,408**	-,458**	-,392**	-,609**
	SB	0.010	0.104	0.005	0.562	0.116	0.000	0.006	0.006	0.000	0.231	0.014	0.007	0.000	0.107	0.009	0.269	0.074	0.024	0.685	0.005	0.005	0.110	0.000	0.004	0.001	0.006	0.000
34	CP	-,364*	- 0.283	-,346*	0.106	-,293*	-,419**	-,527**	-,306*	-,300*	-,358*	-,436**	-,536**	-,472**	-,342*	-,347*	- 0.176	- 0.221	- 0.256	-,304*	- 0.254	- 0.074	- 0.250	- 0.245	- 0.258	-,459**	- 0.188	-,314*
	SB	0.012	0.054	0.017	0.479	0.045	0.003	0.000	0.036	0.040	0.013	0.002	0.000	0.001	0.019	0.017	0.237	0.136	0.082	0.038	0.085	0.620	0.091	0.096	0.080	0.001	0.206	0.031
35	CP	-,317*	- 0.213	- 0.203	- 0.022	- 0.173	-,328*	-,611**	-,341*	-,512**	- 0.190	- 0.160	-,356*	-,399**	- 0.262	- 0.240	- 0.148	- 0.276	- 0.270	- 0.140	-,318*	-,296*	- 0.149	-,358*	- 0.153	-,507**	- 0.216	-,348*
	SB	0.030	0.151	0.171	0.883	0.246	0.025	0.000	0.019	0.000	0.200	0.282	0.014	0.005	0.075	0.105	0.322	0.060	0.067	0.348	0.029	0.043	0.317	0.014	0.306	0.000	0.146	0.017
36	CP	0.223	0.033	- 0.137	0.013	0.172	0.099	0.263	0.132	0.029	0.127	0.150	0.159	0.188	0.091	0.186	0.237	- 0.009	0.140	- 0.022	0.125	-,306*	0.254	0.205	0.249	0.014	-,422**	0.195
	SB	0.131	0.827	0.357	0.932	0.249	0.508	0.074	0.376	0.847	0.393	0.313	0.286	0.206	0.542	0.210	0.108	0.954	0.349	0.883	0.404	0.036	0.085	0.166	0.092	0.927	0.003	0.189

37	CP	- 0.210	-,306*	-,341*	- 0.002	- 0.201	-,344*	-,362*	-,356*	-,609**	- 0.162	- 0.146	-,367*	-,427**	-,324*	-,342*	0.045	-,301*	- 0.276	- 0.195	- 0.202	- 0.236	-,300*	-,366*	- 0.212	-,490**	- 0.252	-,334*
	SB	0.156	0.037	0.019	0.991	0.176	0.018	0.012	0.014	0.000	0.278	0.328	0.011	0.003	0.026	0.019	0.762	0.039	0.061	0.190	0.173	0.110	0.040	0.011	0.152	0.000	0.087	0.022
38	CP	-,470**	-,379**	- 0.247	- 0.076	- 0.086	-,424**	-,470**	-,303*	-,390**	-,326*	- 0.278	- 0.260	- 0.222	- 0.285	- 0.009	- 0.004	- 0.156	- 0.175	-,333*	- 0.160	- 0.020	- 0.251	- 0.257	-,354*	-,345*	0.035	-,322*
	SB	0.001	0.009	0.094	0.609	0.567	0.003	0.001	0.038	0.007	0.025	0.059	0.078	0.133	0.052	0.951	0.981	0.293	0.240	0.022	0.284	0.894	0.089	0.081	0.015	0.018	0.816	0.027
39	CP	-,317*	-,352*	- 0.202	- 0.080	-,313*	-,339*	-,506**	-,383**	- 0.256	- 0.101	- 0.239	- 0.190	- 0.226	- 0.030	- 0.004	- 0.091	- 0.235	- 0.180	- 0.081	-,322*	- 0.135	- 0.144	-,329*	-,317*	-,291*	- 0.173	- 0.265
	SB	0.030	0.015	0.174	0.591	0.032	0.020	0.000	0.008	0.082	0.500	0.106	0.201	0.127	0.842	0.981	0.544	0.112	0.225	0.587	0.028	0.364	0.335	0.024	0.030	0.047	0.244	0.072
40	CP	-,310*	-,313*	- 0.229	0.045	-,414**	-,490**	-,550**	-,358*	-,474**	- 0.253	- 0.189	- 0.277	-,293*	- 0.266	- 0.271	- 0.017	- 0.175	- 0.193	- 0.101	- 0.264	- 0.226	-,302*	-,495**	-,423**	-,514**	- 0.198	-,507**
	SB	0.034	0.032	0.122	0.763	0.004	0.000	0.000	0.013	0.001	0.087	0.202	0.059	0.046	0.071	0.065	0.910	0.239	0.193	0.501	0.073	0.126	0.039	0.000	0.003	0.000	0.182	0.000
41	CP	- 0.106	- 0.249	- 0.140	0.014	- 0.143	-,335*	-,406**	-,290*	- 0.284	- 0.244	- 0.193	- 0.230	-,497**	- 0.191	-,356*	0.056	-,417**	- 0.169	- 0.111	-,328*	-,352*	-,366*	- 0.190	- 0.263	- 0.094	-,299*	- 0.269
	SB	0.477	0.091	0.347	0.924	0.337	0.021	0.005	0.048	0.053	0.098	0.193	0.120	0.000	0.198	0.014	0.708	0.004	0.256	0.458	0.024	0.015	0.011	0.200	0.074	0.529	0.041	0.068
42	CP	-,351*	-,396**	-,318*	- 0.085	- 0.223	-,514**	-,370*	-,427**	-,647**	- 0.198	-,318*	- 0.197	-,534**	-,379**	-,360*	0.048	-,374**	-,369*	- 0.257	-,303*	- 0.256	-,491**	-,483**	-,453**	-,439**	-,337*	-,391**
	SB	0.016	0.006	0.029	0.571	0.131	0.000	0.010	0.003	0.000	0.182	0.029	0.185	0.000	0.009	0.013	0.751	0.010	0.011	0.081	0.039	0.082	0.000	0.001	0.001	0.002	0.020	0.007
43	CP	- 0.253	-,298*	-,400**	0.098	- 0.159	- 0.173	-,318*	- 0.167	-,380**	- 0.010	- 0.178	- 0.188	-,393**	- 0.284	- 0.038	- 0.080	- 0.089	- 0.281	-,320*	- 0.102	- 0.136	-,376**	-,401**	-,425**	- 0.274	- 0.135	-,301*
	SB	0.086	0.042	0.005	0.514	0.286	0.245	0.029	0.263	0.008	0.947	0.230	0.206	0.006	0.053	0.800	0.594	0.552	0.055	0.028	0.497	0.362	0.009	0.005	0.003	0.062	0.364	0.040
44	CP	- 0.184	0.040	- 0.048	0.024	- 0.162	- 0.158	-,291*	- 0.039	- 0.238	-,517**	- 0.214	-,421**	- 0.234	-,324*	- 0.028	0.032	0.047	0.047	- 0.171	0.112	- 0.185	- 0.023	- 0.166	- 0.127	- 0.223	- 0.181	-,317*
	SB	0.217	0.789	0.749	0.875	0.277	0.290	0.047	0.792	0.107	0.000	0.148	0.003	0.113	0.026	0.852	0.831	0.752	0.754	0.250	0.453	0.214	0.877	0.264	0.395	0.132	0.222	0.030
45	CP	- 0.050	- 0.092	- 0.067	0.223	- 0.152	0.085	-,347*	- 0.145	- 0.218	- 0.102	- 0.197	- 0.118	- 0.204	- 0.129	- 0.084	- 0.008	- 0.079	- 0.145	- 0.211	0.011	-,295*	- 0.106	- 0.071	- 0.113	- 0.211	0.066	- 0.154
	SB	0.739	0.538	0.653	0.133	0.309	0.569	0.017	0.330	0.141	0.495	0.185	0.430	0.169	0.387	0.574	0.958	0.596	0.332	0.155	0.942	0.044	0.477	0.636	0.450	0.155	0.659	0.301
46	CP	- 0.058	- 0.157	- 0.153	- 0.061	- 0.032	- 0.201	-,311*	- 0.184	-,374**	-,463**	-,381**	-,481**	-,322*	-,544**	- 0.078	0.140	- 0.215	- 0.026	- 0.062	- 0.006	- 0.173	- 0.164	- 0.111	- 0.222	- 0.261	0.032	-,288*


	SB	0.698	0.293	0.305	0.682	0.830	0.176	0.033	0.216	0.010	0.001	0.008	0.001	0.027	0.000	0.602	0.349	0.147	0.860	0.678	0.969	0.246	0.270	0.457	0.133	0.077	0.828	0.050
--	----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Fuente: De la tabla anterior, observamos el valor que se obtuvo al correlacionar cada subindicador de la variable de “Factores de Riesgo Psicosocial” con cada subindicador de la variable de “Satisfacción laboral”. Se muestran los valores según la correlación de Pearson (CP) y su Sig. Bilateral (SB) correspondiente. Aquellos valores marcados con color rosado y amarillo corresponden al criterio de $(sb < 0,05)$ y en la CP la significación de la correlación se encuentra al 1% de error. Adaptación propia de la investigación realizada en la empresa de extracción minera, 2017. *Elaboración propia.*


Anexo N°. 25




EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA EL CUELLO




Con la ayuda de la mano lleve la cabeza hacia un lado como si tocara el hombro con la oreja hasta sentir una leve tensión. Sostenga durante 15 segundos y realícelo hacia el otro lado.




Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera tal que lleve el mentón hacia el pecho. Sostenga esta posición durante 15 segundos.




Eleve los hombros lo que más pueda y sostenga esta posición durante 15 segundos, luego descansa.




Lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos. Sostenga esta posición durante 15 segundos y hágalo con el otro brazo.




EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA LAS MANOS




Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de pare, y con ayuda de la otra mano lleve hacia atrás todos los dedos durante 15 segundos.



Lleve hacia adelante la mano y voltee hacia abajo todos los dedos, con ayuda de la otra mano ejerza un poco de presión hacia atrás durante 15 segundos.



Con una mano estire uno a uno cada dedo de la mano contraria (como si los estuviera contando) y sosténgalo durante 3 segundos.



Con las palmas de las manos hacia arriba, abra y cierre los dedos. Esto se debe repetir 10 veces.



EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA PIERNAS



Recuerde hacer los ejercicios mínimo tres (3) veces al día y con ambas piernas.



Levante la rodilla hasta donde le sea posible y sostenga esta posición durante 15 segundos. Mantenga recta la espalda y la pierna de apoyo. (se recomienda sostenerse)



Conservando la pierna recta, extiéndala al máximo posible. Mantenga esta posición durante 15 segundos.



De un paso al frente, apoyando el talón en el piso y lleve la punta del pie hacia su cuerpo. Mantenga esta posición durante 15 segundos.



Extienda sus brazos hacia el frente y flexione las piernas, simulando que se sienta en el aire y mantenga esta posición durante 15 segundos.



EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA OJOS



Con el cuello recto mire hacia arriba, hacia la derecha, hacia la izquierda y hacia abajo repetidamente durante 10 segundos.



Con el cuello recto haga movimientos circulares con los ojos hacia el lado derecho y luego hacia el lado izquierdo durante 10 segundos.



Cierre los ojos durante 30 segundos, respire profundo y piense en algo POSITIVO



EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA BRAZOS



Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 15 segundos.



Lleve el brazo hasta el lado contrario y con la otra mano empujelo hacia el hombro. Realice este ejercicio durante 15 segundos y luego hágalo con el otro brazo.



Extienda completamente el brazo hacia el frente, voltee la mano hacia abajo y con la mano contraria ejerza un poco de presión sobre el pulgar, hasta que sienta algo de tensión. Luego se debe hacer con el otro brazo.



Lleve los brazos hacia atrás por encima del nivel de los hombros, tome un codo con la mano contraria, empujándolo hacia el cuello. Sostenga durante 15 segundos y cambie de lado.

Anexo N°. 26

SYV CONSULTORES Y ASOCIADOS S.A.C., es una empresa peruana con la mas amplia trayectoria en el campo de la Higiene Industrial. Realizamos consultoria en Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y Seguridad Ocupacional, capacitaciones y Monitoreos ocupacionales.

Brindamos los siguientes servicios en Monitoreos Ocupacionales:

Agentes Físicos



- Monitoreo de Ruido Dosimetrico
- Monitoreo de Ruido Sonometrico
- Monitoreo de iluminación
- Monitoreo de Estrés termico
- Monitoreo de Estrés por frío
- Monitoreo de Confort térmico
- Monitoreo de Humedad relativa
- Monitoreo de Ventilación
- Monitoreo de Vibración Cuerpo entero
- Monitoreo de Vibración mano-brazo
- Monitoreo de Radiación electromagnética
- Monitoreo de Radiación UVAB-Solar
- Monitoreo de Radiación UV en equipos

Agentes Disergonomico

- Monitoreo de Ergonomia



Agentes Psicossocial

- Evaluación Psicossocial

